

Ausgezeichnet!

*Nominierte und prämierte Abschlussarbeiten
an der Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften*



Band 2017/04

Alina Petrenko

Linguistische Analyse von Beratungsgesprächen in der Sozialen Arbeit

Entwicklung von Lösungskonzepten in der
Wohnungslosenberatung

mit einem Vorwort von Ina Pick

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Alina Petrenko:

Linguistische Analyse von Beratungsgesprächen in der Sozialen Arbeit -
Entwicklung von Lösungskonzepten in der Wohnungslosenberatung.

Band 2017/04 der Reihe "Ausgezeichnet!" -
nominierte und prämierte Abschlussarbeiten an der
Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Köln.

Herausgegeben durch Soziale Arbeit ^{Plus}.

Diese Arbeit wurde als Masterarbeit im Studiengang Beratung und Vertretung im Sozialen Recht an der Technischen Hochschule Köln im Sommersemester 2016 eingereicht. Sie wurde durch die Erstgutachterin Dr. Ina Pick und die Zweitgutachterin Prof. Dr. Renate Kosuch betreut.

Die Thesis von Alina Petrenko ist von der Jury der Initiative „Ausgezeichnet!“, bestehend aus Praktiker*innen, Hochschullehrenden und Studierenden, zur Veröffentlichung in der gleichnamigen elektronischen Publikationsreihe vorgeschlagen worden.

Die Autorin können Sie kontaktieren unter: alina-petrenko@web.de.

Abstract

Das Gespräch als Grundeinheit der zwischenmenschlichen Kommunikation stellt die wichtigste Methode des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit dar. Für den beruflichen Alltag der Sozialarbeiter/innen spielt die Gesprächsform „Beratung“ eine zentrale Rolle in allen Phasen des Interventionsprozesses. Seit den 70er Jahren spielt Beratung als Forschungsgegenstand in der Linguistik sowie weiteren wissenschaftlichen Disziplinen eine wichtige Rolle. Eine detaillierte Erforschung von Besonderheiten des Beratungsgesprächs in der Sozialen Arbeit auf der Mikroebene mit Hilfe der linguistischen Forschung fand dagegen bis auf wenige Ausnahmen im englischsprachigen Raum wenig Beachtung.

In der vorliegenden Arbeit werden authentische Beratungsgespräche in der Sozialen Arbeit mit linguistischen Forschungsmethoden analysiert. Besondere Aufmerksamkeit wird dabei auf die Phase der Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung mit dem Schwerpunkt auf der Erteilung von Ratschlägen gerichtet. Die Datengrundlage bilden fünf Gesprächsaufnahmen, die in unterschiedlichen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe gemacht wurden.

Vorwort

Bis die Gesprächslinguistik in den 1960er und 1970er Jahren begann, sich mit authentischer gesprochener Sprache zu beschäftigen, wurden Gespräche als ungeordnete, flüchtige Produkte spontaner Begegnungen wahrgenommen. Erst als man begann, die flüchtigen Gebilde auf Tonband zu speichern und sie zu verschriften, wurden systematische Analysen möglich. Schnell stellte man fest, dass Gespräche alles andere als ungeordnet verlaufen, man erkannte die funktionale Bezogenheit der Äußerungen aufeinander, die weit über ihre thematische Ordnung hinausging. Man erforschte Gesprächsmechanismen, die systematisch den Sprecherwechsel regelten oder solche, die für die gegenseitige Steuerung zuständig sind. Mit weiteren Untersuchungen von immer mehr Gesprächen aus verschiedenen Kontexten zeigten sich immer weitere Regelmäßigkeiten. Man verstand, wie sehr die Beteiligten in Gesprächen aufeinander bezogen sind und begann, Gespräche als deren gemeinsam vollzogene Produkte zu verstehen. Zudem begann man, den Handlungscharakter von Sprache systematisch zu erkennen und damit auch den unmittelbar wirklichkeitsherstellenden und wirklichkeitsverändernden Charakter von Gesprächen.

Auch die institutionelle Kommunikation geriet mit der Zeit in den Fokus der Forschung. Man dokumentierte zunehmend die Kommunikation von Personen an ihren Arbeitsplätzen und stellte hier spezifische Musterhaftigkeiten der Gespräche in ihren jeweiligen gesellschaftlichen Handlungszusammenhängen fest. Auch analysierte man kommunikative Aufgaben, die die Beteiligten in solchen Gesprächen bearbeiten, typische Schwierigkeiten oder die Effekte durch paradoxe Handlungsanforderungen. All die inneren Zusammenhänge von Gesprächen wurden durch die Methode der linguistischen Lupe systematisch beschreibbar. Mit der Erforschung beruflicher Kommunikation wurde es immer stärker möglich, durch die Ergebnisse auch Einsichten für die Praxis bereit zu stellen. Die ursprünglich für Forschungszwecke angefertigten Transkripte stellten sich zunehmend auch als sinnvolle Reflexionsmöglichkeit der Beteiligten über ihre kommunikative Praxis heraus.

Gespräche in der Sozialen Arbeit waren bereits früh Gegenstand einiger weniger Arbeiten der (vor allem englischsprachigen) Forschung. Systematisch sind sie allerdings bis heute nicht in den Fokus der Gesprächslinguistik gerückt, anders als zum Beispiel die medizinische Kommunikation, die Wirtschaftskommunikation oder die schulische Kommunikation. Vor allem im deutschsprachigen Raum hat man kaum empirisch Aufschluss darüber, wel-

che Gesprächstypen in der Praxis der verschiedenen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit vorkommen und wie sich kommunikative Anforderungen für die verschiedenen Beteiligten hier konkret gestalten.

Die vorliegende Studie widmet sich dem Beraten, einer der wichtigsten Methoden der Sozialen Arbeit. Sie erfasst systematisch auf der Grundlage von ersten, noch relativ wenigen Daten mittels Audioaufnahmen, detaillierter Transkription und gesprächslinguistischen Analysen die kommunikativen Prozesse. Im Fokus stehen dabei die Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten als wichtige kommunikative Bestandteile des Beratens. Damit gewinnt die Studie Einsichten in einen zentralen Ausschnitt des tatsächlichen sprachlichen Handelns in der Wohnungslosenberatung. Dies eröffnet eine für die Soziale Arbeit weitgehend neue disziplinäre Perspektive und bearbeitet sowohl aus Sicht der Sozialen Arbeit als auch der Gesprächsforschung ein wichtiges Desiderat.

Die Soziale Arbeit entsteht und entwickelt sich nicht zuletzt in den alltäglichen Gesprächen mit ihren Klienten und Klientinnen. Hier liegt ein großes und bisher nicht ausgeschöpftes Potenzial an Erkenntnissen für die Gestaltung der Sozialen Arbeit, für Reflexionsmöglichkeiten, aber auch für die Professionalisierung der Sozialen Arbeit. Hierüber weitere Einsichten zu gewinnen, wäre ein Gewinn für die Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit. Die vorliegende Studie liefert dazu wichtige Ergebnisse. Es wäre wünschenswert, wenn sie als gelungenes Beispiel weitere Forschung mit gesprächslinguistischer Methodik in der Sozialen Arbeit anstoßen würde.

Ina Pick

im Januar 2017

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Das Gespräch als Gegenstand linguistischer Forschung	3
3. Beratungsverständnis in der Sozialen Arbeit	5
4. Beratungsverständnis in der linguistischen Forschung	7
5. Besonderheiten in der Beratung von wohnungslosen Menschen	11
5.1 Erlernte Hilflosigkeit in der Wohnungslosenarbeit	13
5.2 Anzeichen von Hilflosigkeit in der Sprache	15
6. Vorstellung des Forschungsprojekts und Datengrundlage	18
7. Beispielanalyse einer Lösungsentwicklung	20
8. Materialbeschreibung	26
9. Typologisierung der Gespräche	33
10. Differenzierung des Beratungstyps	38
11. Theorie und Analyse des Ratschlags	50
12. Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten	64
13. Ausblick für die Praxis der Sozialen Arbeit	66
14. Empfehlungen für die Praxis	69
Schlusswort	72
Literaturverzeichnis	

1. Einleitung

Die zentrale Aufgabe der Sozialen Arbeit als praxisorientierte und wissenschaftliche Disziplin besteht nach der Definition des IFSW im Wesentlichen darin, den sozialen Wandel, die soziale Entwicklung und den sozialen Zusammenhalt zu fördern sowie die Menschen zu stärken und zu befreien.

Die Prinzipien der sozialen Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlagen der Sozialen Arbeit. Gestützt auf Theorien zur Sozialen Arbeit, auf Sozialwissenschaften, Geisteswissenschaften und indigenem Wissen, werden bei der Sozialen Arbeit Menschen und Strukturen eingebunden, um existenzielle Herausforderungen zu bewältigen und das Wohlergehen zu verbessern (DBSH 2014).

Diese Verbindung von gesellschaftlichem Auftrag, parteiischer Arbeit mit Hilfsbedürftigen und wissenschaftlichen Anforderungen an die eigene Profession wird als dreifaches Mandat der Sozialen Arbeit bezeichnet. In der Praxis agiert die Soziale Arbeit als eine Instanz, die zwischen Menschen und Strukturen vermittelt, sie unterstützt und gleichzeitig im gesellschaftlichen Auftrag kontrollierend tätig ist. Bei der Wahrnehmung dieser Aufgaben ist ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit und Empathie mit den damit verbundenen Fähigkeiten der Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung erforderlich.

Abgesehen von alternativen, medialen Kommunikationswegen wie dem Internet bei der Online-Beratung oder dem Telefon bei der Telefonberatung, stellt das Gespräch als Grundeinheit der zwischenmenschlichen Kommunikation die wichtigste Methode des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit dar. In einem Gespräch zwischen Sozialarbeiter/innen und ihren Klient/innen werden relevante Informationen ausgetauscht, problematische Sachverhalte identifiziert, gemeinsame Lösungen entwickelt, Entscheidungen getroffen und eine Vertrauensbasis für den nachfolgenden Hilfeprozess geschaffen.

Das Gespräch kann als ein Oberbegriff für alle Gesprächstypen und eine „begrenzte Folge von sprachlichen Äußerungen, die dialogisch ausgerichtet ist und eine thematische Orientierung aufweist“, verstanden werden (Brinker; Sager 2006, S.12).

Für den beruflichen Alltag in der Sozialen Arbeit spielt die Gesprächsform „Beratung“ eine zentrale Rolle in allen Phasen des Interventionsprozesses. Den Kern der Beratung stellt ein Schema mit drei zentralen Elementen dar: Beanspruchung [von Hilfeleistungen-A.P.], Bearbeitung [z.B. von Problemen und Lösungen-A.P.] und Verarbeitung [von erarbeiteten Beratungsergebnissen-A.P.] (Kallmeyer 2000, S. 236).

Beratungsgespräche sind oft Gegenstand wissenschaftlicher Forschung in unterschiedlichen Disziplinen wie Linguistik, Soziologie und Psychologie, was mit der Aktualität der Thematik sowie deren hoher Relevanz für die moderne Welt zusammenhängt: „Wir leben in einem Zeitalter der Beratung, in einer Epoche metastasierender Konsultationsbedürfnisse und -angebote“ (Macho 1999, S. 29).

Die Auseinandersetzung mit Beratungsgesprächen findet auch in der Sozialen Arbeit statt. Die Untersuchungen fokussieren sich dabei auf die der Beratung zugrundeliegenden inneren und äußeren Strukturen, auf die Einflussfaktoren und die inhaltlichen Schwerpunkte oder auch auf die spezifischen Methoden der Gesprächsführung. Eine detaillierte Erforschung von Besonderheiten des Beratungsgesprächs in der Sozialen Arbeit auf der Mikroebene und mit Hilfe der linguistischen Forschung fand dagegen bis auf wenige Ausnahmen im englischsprachigen Raum wenig Beachtung.

Unter dem Blickwinkel der linguistischen Gesprächsanalyse verändert sich das Forschungsinteresse „towards not only *what* is said, but *how* it is said and the interaction between the two.“ (Hall 2014, S.3).

Die zentralen Themen der Beratungsanalyse sind im Wesentlichen die asymmetrischen Eigenschaften von Beratung, der Einfluss institutioneller Bedingungen auf den Beratungsprozess sowie die Professionalisierung von Beratern mit den damit verbundenen Vor- und Nachteilen (vgl. Kallmeyer 2000, S. 230).

In der vorliegenden Arbeit findet eine Auseinandersetzung mit der Frage statt, wie sich die Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten innerhalb des Beratungsgesprächs in der Sozialen Arbeit vollzieht und insbesondere, welche Rolle dabei die Erteilung von Ratschlägen übernimmt.

Welchen Platz die Erteilung von Ratschlägen im Beratungsprozess einnimmt, ist höchst umstritten. Die Meinungen der Sozial- und Sprachwissenschaftler variieren von einer kompletten Ablehnung von Ratschlägen in der Beratung (Couture; Sutherland 2006, S.330) bis zur Hervorhebung dieser als fester Bestandteil jedes Beratungsgesprächs, ob im Alltag oder im professionellen Handeln (Hall 2014, S.100; Niehaus 2014, S.11).

In der Sozialen Arbeit ist eher die Tendenz erkennbar, die Erteilung von Ratschlägen auf ein Minimum zu reduzieren (Hall 2014, S.99).

Trotz der Annahme, dass Ratschläge möglicherweise die Hilflosigkeit und Abhängigkeit der Klient/innen fördern können, gehören diese meiner Meinung nach zum Standard des professionellen Handelns und werden darüber hinaus von Ratsuchenden gewünscht und erwartet.

Die Wohnungslosenberatung ist vor dem Hintergrund meiner Fragestellung besonders interessant, da es sich bei den Ratsuchenden um ein besonders stark marginalisiertes Klientel handelt, das neben der gesellschaftlichen Stigmatisierung und Diskriminierung auf einer Seite häufig ein negatives Selbstbild mit geringem Selbstwert sowie niedriger Selbstwirksamkeitserwartung bis zur erlernten Hilflosigkeit auf der anderen Seite aufweisen kann (Brender 1999; Rosenke 2016).

Diese Phänomene wirken sich auf die Problemlösefähigkeiten der Klient/innen aus und machen sich auch auf der sprachlichen Ebene in der Interaktion mit den Ratgebenden bei der Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten bemerkbar.

2. Das Gespräch als Gegenstand linguistischer Forschung

Im folgenden Kapitel werde ich kurz die grobe Struktur von Gesprächen aus der linguistischen, ethnomethodologischen Forschung vorstellen, um die Ebene, auf der die Auseinandersetzung mit den aufgenommenen Gesprächen stattfindet, verständlicher zu machen.

In der Definition von Gesprächen werden vor allem drei konstitutive Elemente hervorgehoben. Das ist zum einen eine begrenzte Folge von sprachlichen Äußerungen oder Abschnitten, in denen eine Person das Rederecht für sich beansprucht. Ein Gespräch ist dialogisch ausgerichtet, das bedeutet, dass mindestens zwei Interaktionspartner/innen miteinander mündlich kommunizieren und in ihren Gesprächsbeiträgen mindestens ein Sprecherwechsel vollzogen wird. Der Inhalt dieser Gesprächsbeiträge soll eine gemeinsame thematische Orientierung aufweisen und sich aufeinander beziehen (vgl. Brinker; Sager 2006, S.13).

Gespräche lassen sich in kleinere Einheiten untergliedern, die konstitutive, gesprächsanalytische Kategorien darstellen. Die kleinste Einheit bildet der Gesprächsschritt, der eine Äußerung beinhaltet, die eine Person macht, während sie an der Reihe ist (vgl. Goffmann 1974 zit. n. Brinker; Sager 2006, S.201).

Unter einer Gesprächssequenz als nächste Gliederungsebene ist vor allem eine Abfolge von Gesprächsschritten zu verstehen, die einen Handlungszusammenhang aufweist, der folgendermaßen beschrieben werden kann:

In einem Gesprächsschritt wird ein bestimmter Sprechhandlungstyp repräsentiert. Initiative Sprechhandlungen wie z.B. eine Aufforderung, eine Bitte oder eine Frage bestimmen den Handlungscharakter einer Gesprächssequenz in ihrer Eröffnungsphase. Diese initiiierenden Handlungstypen sehen bestimmte, per Konventionen festgelegte Reaktionsmöglichkeiten vor wie z.B. eine Entschuldigung, eine Antwort, eine Rechtfertigung etc., die in der Abschlussphase einer Sequenz vorkommen. Dem initiiierenden folgt also ein respondierender Akt, der auf Grund seines funktionalen Zusammenhangs eine bestimmte Erwartungshaltung erfüllt oder zumindest eine der zur Verfügung stehenden Handlungsalternativen aufgreift nach dem Prinzip der „bedingten Erwartbarkeit“. Die Gesprächssequenzen erfüllen darüber hinaus beziehungsrelevante interaktive Funktionen im Gespräch (vgl. Brinker; Sager 2006, S.78).

Nach der Gesprächssequenz kommt die Gesprächsphase als nächste Gliederungsstufe. In der Eröffnungsphase werden die wechselseitigen Erwartungen an das Gespräch sowie die Gesprächsbereitschaft der Interaktanten geklärt. In der Kernphase wird der Gesprächsgegenstand festgelegt und die dazugehörigen Kommunikationsaufgaben erfüllt bzw. die Gesprächsziele verfolgt. In der Beendigungsphase wird die Gesprächssituation aufgelöst (vgl. Brinker; Sager 2006, S. 91).

Die Gesprächspartner/innen erfüllen in einer Interaktion eine Reihe von komplexen Aufgaben zur Realisierung der Gesprächsziele. In diesem Prozess muss darüber hinaus die Organisation des Gesprächs mit der gegenseitigen Verständnissicherung koordiniert werden. Bei der Realisierung dieser Aufgaben treten die Beteiligten in eine wechselseitige Beziehung zueinander als Personen mit ihrer eigenen sozialen Identität, die eine soziale Situation kreieren, in der sie miteinander interagieren (vgl. Fiehler 2005, S.1228).

Sprache ist zudem als soziales Handeln zu begreifen. Wenn wir etwas sagen, tun wir etwas bewusst und in koordinierter Weise, um einen bestimmten Zweck zu erfüllen, unserer Aussage Bedeutung zu verleihen oder eine Botschaft auszusenden.

Den Handlungscharakter der Sprache beschreibt die Sprechakttheorie von Austin (1962) und später Searle (1969), in der der Sprechakt (intentionale Äußerung oder Signal kleiner als Gesprächsschritt) als kleinste kommunikative Einheit in vier Teilakte unterteilt ist. Der Äußerungsakt besteht darin, dass eine Äußerung in einer grammatikalischen Reihenfolge

artikuliert wird. Im propositionalen Akt wird zum einen die Bezugnahme auf Sachverhalte verfolgt (Referenzakt), zum anderen werden über diese Sachverhalte Aussagen gemacht (Prädikationsakt). Der illokutive Akt erfasst den Handlungscharakter oder die kommunikative Funktion einer Aussage, die in einem perlokutiven Akt eine bestimmte Wirkung bei dem Hörer beabsichtigt oder erreicht (Brinker; Sager 2006, S. 18; Fiehler 2005, S.1229; Henne; Rehbock 2001 S.9).

3.Beratungsverständnis in der Sozialen Arbeit

In diesem Kapitel werde ich einen Überblick über die Besonderheiten von Beratung in der Praxis der Sozialen Arbeit geben, um dieses Arbeitsfeld von den anderen Berufen mit Beratungstätigkeit abzugrenzen.

Dem sozialkommunikativen Handeln mit den damit verbundenen Fähigkeiten der Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung wird im beruflichen Alltag von Sozialarbeiter/innen eine besondere Stellung eingeräumt. Eine scharfe Abgrenzung zwischen den Begriffen „Gespräch“, „Gesprächsführung“ und „Beratung“ findet dagegen nicht immer statt und nicht selten werden diese synonym verwendet.

Ein Beispiel für den Versuch einer genaueren Begriffsdefinition liefert z.B. W. Widulle (2012, S.14-15), der das Gespräch als „methodisches, kooperatives, und kommunikatives Handeln und Problemlösen“ und die Gesprächsführung als eine „Querschnittsmethode im Rahmen zielorientierter Problemlöse- und Hilfeprozesse der Sozialen Arbeit“ definiert, die in ihrem Einsatz und ihrer Ausrichtung breiter ist als der Begriff der Beratung, welcher von ihm als eine professionelle Verständigung zwischen einem Hilfe- und Problemsystem aufgefasst wird. In Situationen wie Konfliktsituationen, Informations- und Lehrsituationen oder bei der Überbringung von schlechten Nachrichten empfiehlt W. Widulle, beratungsferne Formate und Interventionen anzuwenden, da Beratung als methodisches Handeln aus seiner Sicht nicht in jeder Situation angebracht scheint.

Bei den unterschiedlichen Definitionen von Beratung in der Sozialen Arbeit tauchen immer wieder die Begriffe der mündlichen Kommunikation als Verständigungsmedium zwischen mindestens zwei Individuen auf, die auf der Basis einer Vertrauensbeziehung interaktiv eine problematische Situation oder ein bestimmtes Anliegen gemeinsam bearbeiten mit dem Ziel der Lösungssuche und/oder Ressourcenerschließung und Ressourcennutzung in einem institutionalisierten Kontext.

Die Auseinandersetzung mit dem Beratungsbegriff in der Sozialen Arbeit findet häufig im Kontext der Abgrenzung von der Psychotherapie statt. Auf die Unterschiede zwischen diesen Formaten gehe ich nicht ein, um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen.

Definitionsübergreifend lassen sich folgende charakteristische Merkmale von Beratung in der Sozialen Arbeit identifizieren (vgl. Galuske 1998, S.172):

- Unklare Konturierung in der Festlegung des Kompetenzbereichs, die meistens in Bezug auf bestimmte Klientelgruppen vorgenommen wird
- Allzuständigkeit innerhalb eines Arbeitsfeldes und Multidimensionalität der Problemlagen: die Fragen können von Sicherung des Lebensunterhalts und Schuldenregulierung über Erziehungsfragen oder Eheprobleme bis zur Freizeitgestaltung oder die Suche nach dem Sinn des Lebens gehen
- Vielfalt der Beratungsformen und Adressatengruppen: keine Begrenzung auf bestimmte Beratungsansätze, vielmehr eine eklektische Vorgehensweise und flexibler Einsatz von unterschiedlichen Beratungsmethoden
- Spezifische Handlungsintention: sowohl das Verhalten als auch die problematische Situation steht im Fokus. Die Beratung dient u.a. der Ressourcenaktivierung und ist lebenswelt- und alltagsorientiert.
- Dreifaches Mandat der Sozialen Arbeit, das sich zwischen den Bedürfnissen des Klienten, dem Auftrag der Gesellschaft und der eigenen fachlichen Einschätzung in einem institutionalisierten Kontext bewegt

Das Beratungsgespräch in der Sozialen Arbeit hat vor allem einen funktionalen Charakter und erfüllt über die kommunikative Suche nach Problemlösungen und Ressourcenaktivierung weitere Funktionen wie die Informations- und Wissensvermittlung, ggf. eine Vermittlung an weitere Institutionen, die Erteilung eines persönlichen Feedbacks zur Verhaltensänderung und Erweiterung des Repertoires von Bewältigungsstrategien, eine seelische und materielle Unterstützung sowie die Erarbeitung einer Hilfeplanung, die meistens über ein Beratungsgespräch hinausgeht und eine Hilfemaßnahme beinhalten bzw. einleiten kann (vgl. Belardi 2011, S.33).

Neben der Definition von Beratung gibt es diverse Modelle zur Strukturierung des Beratungsprozesses. Eine detaillierte Beschreibung des Beratungsprozesses in der Sozialen Arbeit liefert Widulle (2012, S.156-162), der mehrere Gesprächsphasenkonzepte miteinander

kombiniert und sich bei den Gesprächsphasen am Modell der Klärungshilfe von Thomann und an Egan orientiert.

Die erste Phase des Beratungsgesprächs dient dabei der Kontaktherstellung und Situationsklärung, in der die Beziehungsgrundlage zwischen den RG und RS sowie eine gemeinsame Gesprächsbasis aufgebaut wird. Ein gemeinsames Gesprächsthema wird im nächsten Schritt herausgearbeitet, dem eine umfassende Erforschung des aktuellen Ist-Zustands mit einer Erweiterung und Vertiefung der Problemsicht folgt. In der nächsten Phase werden die Gesprächsziele ausgehandelt, die nach Möglichkeit spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert (SMART) bleiben sollen. Um die vereinbarten Ziele zu erreichen, werden im nächsten Schritt die erforderlichen Handlungs- und Umsetzungsstrategien erarbeitet. Nach dem Abschluss der Planungsphase werden konkrete Aufgaben verteilt und Vereinbarungen getroffen. In der letzten Phase wird die Beratungssituation abgeschlossen.

Die Beratungsgespräche verlaufen in der Realität nicht nach einem bestimmten Phasenkonzept. Der Beratungsprozess ist viel komplexer und die Gesprächsbeteiligten müssen in der Lage sein, auf die spontanen Entwicklungen flexibel zu reagieren und ihre Strategien an die jeweiligen Situationen bzw. unerwartete Entwicklungen oder Störungen anzupassen.

Im folgenden Kapitel werde ich die Definition sowie die Phasen des Beratungsgesprächs aus der linguistischen Sicht vorstellen, um die Unterschiede in der Vorgehensweise bei der Erforschung sowie im Hinblick auf die Beratung zu verdeutlichen.

4. Beratungsverständnis in der linguistischen Forschung

Seit den 70er Jahren spielt Beratung als Forschungsgegenstand in der Linguistik sowie weiteren wissenschaftlichen Disziplinen wie Psychologie, Soziologie, Kommunikationswissenschaften etc. eine wichtige Rolle. In der Sozialen Arbeit z.B. ist dieses Thema im Zusammenhang mit der Institutionalisierung und Professionalisierung von Beratungsleistungen präsent.

In ihrem Kern stellt Kallmeyer (2000, S.228) das Konzept der Beratung als Verknüpfung folgender Eigenschaften dar: „Eine Partei, der Ratsuchende (RS), hat ein Problem; RS veranlasst oder lässt zu, dass sich eine andere Partei, der Ratgeber (RG), mit seinem Problem in helfender Funktion beschäftigt; RG schlägt als Problemlösung ein zukünftiges Handeln von RS vor; RS entscheidet über die Annahme des Lösungsvorschlags und die Realisierung der Lösung bleibt Aufgabe von RS.“

Da die Beratungsgespräche insgesamt dem gleichen Zweck dienen, bearbeiten die Beteiligten gemeinschaftlich, interaktiv und in wechselseitiger Abhängigkeit bzw. Einflussnahme eine Reihe an Aufgaben, die ein bestimmtes Handlungsschema als Grundlage hat. Dieses hat sich gesellschaftlich herausgebildet und wurde durch Analysen zahlreicher Beratungsgespräche herausgearbeitet.

Handlungsschema von Beratungsgesprächen

nach Kallmeyer und Nothdurft; Reitmeier; Schröder

Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung

- Regelung der Zuständigkeit
- Etablierung von Ratbedürftigkeit
- Zuschreibung von Zuständigkeit und/oder Kompetenz

Problempräsentation (RS)

- Anzeigen eines Problems und Zuschreibung eines Problems
- Aufdecken der Problemkonstitution (Genese, Bedingungen)
- Zuspitzung auf eine Problemstellung
- Problembewertung
- Verdeutlichen eigener Lösungsprojektionen und Lösungsversuche
- Bewertung der eigenen Lösungskompetenzen
- Angeben des Standes der Situationsentwicklung
- Vorbringen eines Anliegens (Aufgabenstellung für RG)

Entwicklung einer Problemsicht (RG)

- Feststellung des Problemsachverhalts
(Verarbeiten der Falldarstellung von RS, Ergänzungen veranlassen, Exploration)
- Problemanalyse
- Redefinition der Problemstellung
- Problembewertung

Festlegung des Beratungsgegenstands (RG und RS)

- Aushandlung der Problemdefinition und der Lösungsrichtung
- Präzisierung des Rollenverhältnisses

Lösungsentwicklung (RG)

- Klären von Bedingungen
- Suchen von Lösungsmöglichkeiten
- Prüfen von Lösungsmöglichkeiten
- Lösungsvorschlag
- Plausibilisierung des Lösungsvorschlags (Praktikabilität, Tauglichkeit als verlässliche Handlungsorientierung)

Lösungsverarbeitung (RS)

- Lösungsprüfung (Problematisierung, Klären von Akzeptabilitätskriterien)
- Ergänzende/ alternative Lösungsentwicklung
- Übernahme einer Lösungsprojektion als gültige Handlungsorientierung
- Reanalyse der Orientierungsprobleme
- Lösungsbewertung

Vorbereitung der Realisierung (RG und RS)

- Mentales Durchspielen (Überlegen von Lösungsverfahren, gedankliches Ausprobieren)
- Stabilisierung der Handlungsorientierung
- Projektieren und Einleiten von Realisierungsschritten

Situationsauflösung (RG und RS)

- „Entlastung“ des Beraters
- Honorierung seiner Leistung
- „Entlassung“ des Ratsuchenden

(Fiehler 2005, S.1250-1251)

Neben dem charakteristischen Handlungsschema können Beratungsgespräche anhand bestimmter Merkmale von anderen Gesprächstypen abgegrenzt werden. Diese Merkmale wurden von I. Pick (2014, S. 4) zusammengefügt und zu einer Merkmalsmatrix zur Typologisierung von Beratungsgesprächen weiterentwickelt, die konstitutive, skalierbare und nicht skalierbare Merkmale von Beratungsgesprächen enthält.

Zu den nicht skalierbaren Merkmalen gehört zum einen eine **dyadische Gesprächssituation** in der Beratung. Die Bearbeitung von gemeinsamen Aufgaben im Beratungsgespräch setzt zudem eine **kooperative Einstellung** der Beteiligten in Bezug auf die Gesprächsführung, aber auch auf die gemeinsame Interessenlage sowie ein Mindestmaß an Vertrauen voraus. Die Beratungsgespräche zeichnen sich vor allem durch die **asymmetrischen Verhältnisse** zwischen den Beteiligten aus. Die skalierbaren konstitutiven Merkmale des Beratungsgesprächs können zwischen zwei Polen eines Kontinuums eingeordnet werden, wie in der folgenden Übersicht deutlich wird.

Merkmalsmatrix zur Typologisierung von Beratungsgesprächen

Kontinuum	← Merkmal →	Kontinuum
RS bestimmt RG selbst und damit die Art der Intervention	Freiwilligkeit	Dritte bestimmen den RG für den RS und damit die Art der Intervention
Beratung kann in ein anderes Gespräch eingebettet werden	Gesprächsrahmen	Beratung kann nicht in ein anderes Gespräch eingebettet werden
Problem ist internalisiert; die Person steht im Zentrum	Problemverortung	Problem ist externalisiert; Problem steht im Zentrum
Laienwissen	Expertise des Beraters: Fachwissen über Beratungsgegenstand <hr/> Expertise des Beraters: Prozessgestaltungswissen <hr/> Expertise des Beraters: Feldkompetenz in Branche des RS	Expertenwissen
Problem wird übernommen („Ratschlaggespräch“)	Problemdefinition	Problem wird herausgearbeitet („Professionelle Beratung“)
Problemverständnis und -benennung wird ausgehandelt	Grad der Redefinition des Problems	Problem wird in professionelle Kategorien (re)definiert
Schwerpunkt liegt auf Zieldefinition	Prozess	Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung (Handlungsplanung)
Lösung liegt im Einflussbereich des RS	Lösungsradius	Lösung liegt im Einflussbereich des RG
Intervention ist auf die Dauer des Beratungsgesprächs beschränkt	Lösungsrahmen	Intervention geht über die Dauer des Beratungsgesprächs hinaus

I. Pick (2014)

In Bezug auf die **Freiwilligkeit** sind die Möglichkeiten von RS, ihre RG und damit die Art der Intervention selbst zu bestimmen, in unterschiedlichen Beratungsformaten ungleich. In einer offenen Beratungsstelle, in der das Beratungsangebot keiner Überweisung durch Dritte bedarf, ist der Grad der Freiwilligkeit sehr hoch im Gegensatz zu der Beratung z.B. im Rahmen einer Bewährungshilfe. Der **Gesprächsrahmen** ist ein weiteres skalierbares Merkmal von Beratung und bezieht sich auf die Frage, inwieweit das Beratungsgespräch in einen anderen Gesprächsrahmen eingebettet werden kann. Bei der **Problemverortung** geht es um die

Fokussierung der Beratung entweder auf die Person oder auf das Problem. Im ersten Fall geht es eher um die psychologische Beratung, bei der es um die Verhaltensweisen einer Person geht, um ihre Bewältigungsstrategien und Verarbeitungsmechanismen, das Problem wird internalisiert. Im zweiten Fall wird das Problem externalisiert. Die Suche nach einer pragmatischen Lösung dieses Problems steht eher im Vordergrund. Die **Expertise des Beraters**, die von Laienwissen bis zum Expertenwissen variieren kann, enthält drei weitere Unterpunkte, die jeweils unterschiedliche Kompetenzen (**Fachwissen, Prozessgestaltungswissen, Feldkompetenz**) des/der RG unterstreichen. In der Phase der **Problemdefinition** kann die Festlegung des zu bearbeitenden Problems eine bloße Übernahme des Anliegens beinhalten oder auch auf eine interaktive Erarbeitung einer gemeinsamen Problemdefinition abzielen. Bei der Erarbeitung einer gemeinsamen Problemsicht stellt das Problemverständnis auf einer Seite der Extreme ein Produkt von Aushandlungsprozessen zwischen RS und RG dar, auf der anderen Seite werden die Probleme durch RG in professionelle Kategorien gefasst bzw. in Fachbegriffe **redefiniert**. Der Schwerpunkt des **Beratungsprozesses** kann auf der Zieldefinition oder auch auf der Handlungsplanung bzw. Lösungserarbeitung liegen. Die erarbeiteten Lösungen können sowohl im **Einflussbereich** des RS liegen als auch durch RG durchgeführt werden. Das letzte Merkmal bezieht sich auf die **Dauer der Intervention**, die sich auf ein Gespräch beschränken oder auch über die einmalige Beratung hinausgehen kann. Die beschriebenen Merkmale kommen in unterschiedlichsten Ausprägungen und Mischformen vor. Sie können jeweils zwischen zwei Extremen eingeordnet werden, was viel Raum für individuelle Interpretationen bietet. Die Beratungsgespräche können entlang dieser Merkmale detailliert beschrieben und unterschiedliche Beratungsformate voneinander differenziert werden.

5. Besonderheiten in der Beratung von wohnungslosen Menschen

Die Wohnungslosenberatung als Forschungsgegenstand ist vor dem Hintergrund meiner Fragestellung besonders spannend, da es sich bei den Ratsuchenden um ein besonders stark marginalisiertes Klientel handelt, das neben der gesellschaftlichen Stigmatisierung und Diskriminierung häufig ein negatives Selbstbild mit geringem Selbstwert sowie niedriger Selbstwirksamkeitserwartung bis zur erlernten Hilflosigkeit aufweist (Brender 1999; Rosenke 2016).

Diese Phänomene wirken sich auf die Problemlösefähigkeiten der Klient/innen aus und machen sich auch auf der sprachlichen Ebene in der Interaktion mit den Ratgebenden bei der Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten bemerkbar.

Laut Angaben der BAG Wohnungslosenhilfe waren im Jahr 2014 ca. 335.000 Menschen in Deutschland wohnungslos. Diese Angaben sind ungenau, weil es in Deutschland keine einheitliche Wohnungsnotfall-Berichterstattung auf gesetzlicher Grundlage gibt. (BAG Wohnungslosenhilfe, 2014) Es gibt jedoch einige Erhebungen auf der Landes- oder kommunalen Ebenen wie z.B. in Nordrhein-Westfalen mit 21.065 gemeldeten Wohnungslosen im Jahr 2014.

Ebenfalls gibt es keine einheitliche bzw. offizielle Definition von Wohnungslosigkeit. Wenn ich den Begriff „wohnungslos“ verwende, orientiere ich mich an der häufig genutzten und bekanntesten Definition von BAG Wohnungslosenhilfe e.V.

Wohnungslos ist, wer nicht über einen mietvertraglich abgesicherten Wohnraum verfügt. Es können Personen sein, die im ordnungsrechtlichen Sektor: Nutzungsverträge für Wohnraum ohne Mietvertrag oder Notunterkünfte; im sozialhilferechtlichen Sektor: ohne Mietvertrag, wenn die Kosten nach SGB XII oder SGB II übernommen werden; die sich in Heimen, Anstalten, Asylen, Frauenhäusern etc. aufhalten; in einer Billigpension als Selbstzahler leben; bei den Verwandten oder Freunden unterkommen oder ohne jegliche Unterkunft auf der Straße leben oder in Zuwanderersektor: Aussiedler ohne Mietwohnraum in Unterkünften; Asylbewerber in speziellen Übergangsunterkünften untergebracht sind.

Der überwiegende Anteil der Wohnungslosen sind alleinstehende (71%), erwachsene (91%) Männer (72%). Der Anteil der Frauen lag im Jahr 2014 bei 28%. Wohnungslose Menschen mit Migrationshintergrund machen knapp ein Drittel der Wohnungslosen (31%) aus. In den letzten Jahren konnte ein Anstieg bei jüngeren Wohnungslosen, Frauen und Personen mit Migrationshintergrund beobachtet werden. Ein großer Teil der Wohnungslosen ist erwerbsfähig (83,2%), hat aber keine Erwerbstätigkeit (80% sind langzeitarbeitslos) und einen eher niedrigen Schulabschluss (75%). Viele Wohnungslose sind überschuldet, das gilt für Männer (65,2%) genauso wie für Frauen (59,2%). (Vierte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung 2013)

Trotz einzelner Gemeinsamkeiten und Häufung bestimmter Merkmale sind Wohnungslose keine homogene Gruppe. Ihre Schicksale sind so unterschiedlich wie auch die Ursachen für die Wohnungslosigkeit sowie deren Folgen, die von einer Exklusion aus diversen

gesellschaftlichen Bereichen von außen bis zum inneren Gefühl der völligen Resignation und Hilflosigkeit bzw. Handlungsunfähigkeit reichen können.

Die gesellschaftliche Stigmatisierung und strukturelle Ausgrenzung von Wohnungslosen manifestiert sich in beinahe allen Lebensbereichen. Die Ausgrenzung auf dem Wohnungsmarkt hat besonders schwere Folgen für die Betroffenen und nimmt ihnen die Möglichkeit zum Rückzug, zur Privatsphäre und Sicherheit, also zum selbstbestimmten Leben. Neben dem stigmatisierenden Hilfesystem sowie den wohnungslosen Menschen zugeschriebenen und allgemein anerkannten negativen Eigenschaften wie z.B. Alkoholismus, Aggressivität oder Kriminalität wird die Ausgrenzung durch den Mangel an bezahlbarem Wohnraum verschärft. Ein weiterer Bereich, in dem die Betroffenen eine starke Ausgrenzung erfahren, ist der Arbeitsmarkt. Laut Angaben im vierten Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung sind 80% der wohnungslosen Menschen langzeitarbeitslos. Sie sind mit den Anforderungen des Arbeitsmarktes überfordert und benötigen eine besondere Förderung, um ihre soziale, berufliche und persönliche Inklusion bewältigen zu können. Die Abhängigkeit vom Sozialsystem und zu hohe Anforderungen bei der Beantragung von Transferleistungen verschärfen die Exklusion von Wohnungslosen zusätzlich. Im Jahr 2014 waren mehr als 28% der wohnungslosen Männer und Frauen ohne Einkommen, wenn sie eine Einrichtung der Wohnungslosenhilfe aufsuchen (Rosenke 2016, S.88). Viele Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind, haben keine tragfähigen familiären Netzwerke und leben in sozialer Isolation. Es fehlen dabei nicht nur die sozialen Ressourcen zur Überwindung von Wohnungslosigkeit sondern auch die Möglichkeit, der Wille bzw. die Kraft zur politischen Einflussnahme. Darüber hinaus leiden die Betroffenen häufiger als die durchschnittliche Bevölkerung unter diversen körperlichen und psychischen Erkrankungen, die durch einen erschwerten Zugang zur medizinischen Versorgung (Beitragsschulden, Zuzahlungen für Arznei und Hilfsmittel) eine niedrigere Lebenserwartung zur Folge haben (vgl. Rosenke 2016, S. 89).

5.1 Erlernte Hilflosigkeit in der Wohnungslosenarbeit

Die Folge von Wohnungslosigkeit für die Betroffenen kann die „soziale Isolation und infolgedessen Verlassenheitsgefühle, Mangel an sozialer Bestätigung und folglich eine Minderung des Selbstvertrauens und der Selbstsicherheit sowie der Fähigkeit zu selbständigen Handeln“ sein (Malyssek; Störch 2008, S.132).

Die mangelnde Fähigkeit zu selbstständigem Handeln macht die Betroffenen in bestimmten Situationen hilflos und auf Unterstützung von außen angewiesen. Die Entstehung der Hilflosigkeit bei Wohnungslosen, die weder pauschal angenommen noch für alle Situationen gelten kann, erklärt B. Brender (1999) mit der Theorie der erlernten Hilflosigkeit von Seligmann. Sie findet eine Reihe von Risikofaktoren in der Biografie der Betroffenen, die ihre spätere Hilflosigkeit begünstigen bzw. wahrscheinlicher machen.

Die Quelle der erlernten Hilflosigkeit ist die Erfahrung von mehreren unkontrollierbaren und nicht vorhersehbaren Ereignissen, aber auch von Niederlagen und Misserfolgen (vgl. Brender 1999, S. 34). Hilflos ist ein Individuum dann, wenn es eine subjektive Gewissheit besitzt, bestimmte Ereignisse nicht durch Einsatz seiner Ressourcen beeinflussen zu können. Die dazugehörigen Attributionsmuster, also die Ursachenzuschreibung für Hilflosigkeit, bestimmen das Ausmaß dieses Zustandes und dienen als Kernelement der erlernten Hilflosigkeit (Brender 1999, S.38). Sucht jemand die Ursachen für seine Hilflosigkeit in seiner Person (internal) und sieht sie als dauerhaft (stabil) und auf mehrere Lebensbereiche übertragbar (global) an, so wird die Hilflosigkeit besonders gravierende Folgen für die Veränderungsmotivation und eine signifikante Beeinträchtigung von Selbstwirksamkeitserwartung und Selbstwertgefühl der Betroffenen haben.

In den Biographien wohnungsloser Menschen lässt sich nach Brender (1999) eine Reihe von Faktoren identifizieren, die ursächlich für die Entstehung von Hilflosigkeit verantwortlich sein können. Zum einen ist das die defizitäre soziale und wirtschaftliche Lage der Herkunftsfamilie. Viele spätere Wohnungslose wuchsen in beengten Wohnverhältnissen auf und litten unter schlechter ökonomischer Lage der Familie. Diese Umstände lassen auf Einschränkungen in Kontroll- und Entscheidungsfreiräume, d.h. auch in der Selbstbestimmung der Betroffenen, schließen.

Die Veränderung der Familienstruktur oder der Wechsel des Bezugssystems bilden ebenfalls frühe unkontrollierbare Ereignisse, die bei späteren Wohnungslosen Hilflosigkeit ausgelöst haben könnten. Mehr als die Hälfte der Betroffenen haben einen Wechsel im Bezugssystem mit der damit einhergehenden Neuorientierung im Wertesystem und Verhalten durchlebt (Brender 1999, S.79).

B. Brender (1999) stellt insgesamt fest, dass ein großer Teil der später wohnungslosen Männer und Frauen unter erschwerenden bis traumatischen Sozialisationsbedingungen (wie z.B. Gewalterfahrung, Verlust enger Bezugspersonen, Abhängigkeitserkrankung und/oder

psychische Erkrankung der Eltern etc.) aufwuchs, die erhebliche Risiken für das Erlernen von Hilflosigkeit bergen.

Das Aufwachsen unter erschwerten Bedingungen setzt sich in der schulischen Sozialisation fort. Ein Kind, das nie gelernt hat, Erfolge zu bewirken und Niederlagen zu bewältigen, ist gegenüber den schulischen Anforderungen hilflos. Da die schulischen und beruflichen Qualifikationen entscheidend für die spätere Berufstätigkeit sind, erfahren viele später Wohnungslose auch in diesem Bereich Überforderung, die verbunden mit einem pessimistischen Erklärungsmuster und niedriger Selbstwirksamkeitserwartung zur weiteren Manifestierung von Hilflosigkeit führt. Ein tiefes Gefühl der Hilflosigkeit, verstärkt durch die Wahrnehmung, nicht mehr gebraucht zu werden, kann psychische und physische Gesundheit negativ beeinflussen (Brender 1999).

So wie die Hilflosigkeit erlernt werden kann, kann sie wieder verlernt werden. Mit Hilfe von Ressourcenorientierung, Empowerment, motivierender Arbeit etc. kann die Soziale Arbeit dazu beitragen, dass die „hilflosen“ Menschen das Gefühl wiedererlangen, auf die wichtigen Ereignisse in ihrem Leben wieder Einfluss nehmen zu können. Außerdem sind Menschen nicht immer und in jeder Situation hilflos.

5.2 Anzeichen von Hilflosigkeit in der Sprache

Die oben beschriebenen Phänomene lassen sich auch auf der sprachlichen Ebene anhand bestimmter Äußerungen nachweisen. Die Ratsuchenden vermitteln in Gesprächen deutlich, dass sie eine eher negative Selbstwahrnehmung und eine niedrige Selbstwirksamkeitserwartung haben, was wiederum ihre Fähigkeit beeinträchtigt, ressourcenorientiert und optimistisch an der Lösung ihrer Probleme zu arbeiten.

So bezeichnet sich der RS im Gespräch „Therapie statt Strafe“ als „schwarzes Schaf“ der Familie im Gegensatz zu seinen Geschwistern. Er verbalisiert mehrmals seine Resignation und Hoffnungslosigkeit, die im folgenden Abschnitt besonders deutlich hervortritt. Seine Verzweiflung transportiert er vor allem durch die längeren Pausen (Fl. 235) und Betonung zentraler Wörter (selber, will, mir, Kraft) (Fl. 235-236), was seine Aussage geradezu dramatisch erscheinen lässt. Später thematisiert er den gefühlten Kontrollverlust in Bezug auf seine Sucht und generell auf sein Leben.

[234]

RG soll, oder was? Hmh

RS warum • mache ich das • noch weiter? ((1,6s)) Warum? ((1,3s)) Das ich mich

[235]

RS einfach nur so, • mich selber anlüge. Ich will selber hier, von mir selber aus. • Aber

[236]

RS irgendwie sch / habe ich keine Kontrolle, keine Kraft, • innere Kraft.

Ausschnitt aus dem Gespräch „Therapie statt Sprache“

Der RS im Gespräch „Zwangsräumung“ weigert sich mehrmals, seine eigene Leistung anzuerkennen und schreibt alle Erfolge dem RG und seiner Kollegin zu. Er betont mit „wirklich“ (Fl.136), wie gut er seine Situation bewältigt bzw. „überwunden“ hat (Fl.137-138). Anscheinend hat er seine Sichtweise bereits zum früheren Zeitpunkt mitgeteilt: „wie gesagt“ (Fl.136).

[136]

RG Ja

RS verbessert oder so, ne? ((1,2s)) Aber ich habe s - wie gesagt - ich hab s wirklich -

[137]

RS dank dir auch und dank Euch - oh also - dank [Name] und dir - habe ich s gut äh • •

[138]

RS überwunden. Nur weil ich weiß, dass ich hier • äh in guten Händen bin. • Ha • Ihr

[139]

RS seid einfach gut.

Ausschnitt aus dem Gespräch „Zwangsräumung“

Im Gespräch „Hilfeplan“ sucht der RS die Ursachen für seine Fehlritte sowie die aktuelle Situation wiederholt in seiner Biografie und seinen Lebensumständen, attribuiert also die Ursachen für sein Scheitern eher external. Er beginnt dabei mit einer Hervorhebung seiner Bemühungen sowie seiner Motivation, „durchzuhalten alleine wegen des zwei Kinder“ (Fl.73-74), fügt dann eine Erklärung für seine Fehler hinzu „keine Liebe“ (Fl.74), „Wenn man keine Liebe hat“ (Fl.75) und kommt erst dann zu seinen problematischen Verhaltensweisen über „Suchtgeschichten“ (Fl.76), entschärft aber direkt seine Aussage mit „Zum Glück mit Drogen habe ich gar nichts zu tun“ (Fl.77). Zum Schluss liefert er erneut eine Erklärung für sein Scheitern: „Allein, weil ich nicht glücklich war“ (Fl.79). Diese Strategie lässt sich im gesamten Gespräch nachverfolgen. Die Unsicherheit des RS äußert sich eher prosodisch mit einer niedrigen Laustärke und stockender Sprache mit vielen Abbrüchen und Korrekturen.

[73]	RG	Gut.	
	RS	• • Ja, gerne bitte. • • Ääh • da wollte ich trotzdem • durchzuhalten alleine	
[74]	RG	Hmhñ Hmhñ	
	RS	wegen des zwei Kinder ((unv.)) keine • <u>Liebe</u> ist und • dadurch gerate ich so	
[75]	RG	Hmhñ	
	RS	immer wieder zum Fehlern. • Wenn man keine Liebe hat und ... ((1,8s))	
[76]	RG	Hmhñ	
	RS	Dann • fangen einige <u>Suchtgeschichten</u> wieder an. • Entweder Zockerei oder	
[77]	RG	Hmhñ	Hmhñ • Hmhñ
	RS	... Zum Glück mit Drogen habe ich gar nichts zu tun.	
[78]	RG	Hmhñ	
	RS	Ich bin damit, mit Zigaretten angefangen. • • Ich bin damals auch mit	
[79]	RG	Hmhñ	•
	RS	nem Zocken da • angefangen gehabt und ... • • Allein, weil ich nicht glücklich war.	

Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“

Der RS im Gespräch „Wohnheim“ gibt zu, dass er weder lesen noch schreiben kann und nimmt bereitwillig die von der RG angebotene Hilfe bei der Bearbeitung des Briefes und stellvertretender Übernahme aller Telefonate an. Zu seinem Analphabetismus kommen mangelnde Kenntnisse der deutschen Sprache, die sich in kurzen, abgerochenen Sätzen und wiederholten Missverständnissen in der Interaktion mit der RG bemerkbar machen.

Im Gespräch „AWG“ berichtet der RS von seiner Hilflosigkeit in Bezug auf die behördlichen Angelegenheiten und Formalitäten: „Das, das habe ich nis/nix am Hut“ (Fl.558). Der RG fragt mehrmals nach, um den Umfang der benötigten Unterstützung zu eruieren: „Also hier ist `n Hilfebedarf“ (Fl.558-559); „Ist das egal um was es geht?“ (Fl.559); „Also eigentlich wirklich alles...“ (Fl. 560). Der RS bejaht jede Frage.

[555]	RG	Hmhñ • • • Wie • sieht s jetzt aus	
	RS	((2,2s)) Mm ja, und bin ich dabei geblieben, ne?	
[556]	RG	mit deinen Fähigkeiten? Sprachliche Fähigkeiten • und • der Auffassung so von •	

[557]	RG	Behördenbriefen.	• • M • Mit Behördenbriefen und
	RS	Ja, ich hoffe die Leu/ die Leute verstehen mich.	Nein,
[558]	RG	Formalitäten umgehen.	• Das kannst du nicht. • • Also <u>Hier</u> ist n •
	RS	das, das habe ich nis/ nix am Hut.	
[559]	RG	Hilfebedarf.	Ist das <u>egal</u> um was es geht?
	RS	• • • Auf jeden Fall	((1,4s)) Pfff eigentlich
[560]	RG	• Also eigentlich wirklich alles, was schriftlich vorliegt.	• • Da benötigst du
	RS	schon.	
[561]	RG	Hilfe.	• Dann würde ich das auch • gerne mal so aufschreiben in dem Bericht •
	RS	Ja Ja	

Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“

Im Verlauf des Gesprächs äußert der RS eher unrealistische Vorstellung von seiner Zukunftsplanung, die aber durch seinen gesundheitlichen Zustand oder durch sehr restriktive gerichtliche Auflagen nicht realisiert und vom RS nicht beeinflusst werden kann. Der RS macht an mehreren Stellen den Versuch, seine Probleme wie z.B. seine Sucht oder die forensische Unterbringung zu erklären. Er benutzt dabei ausschließlich distanzierte Formulierungen („es ist so gekommen“), was diesen Ereignissen in seinem Leben etwas Fatalistisches verleiht.

Welchen Einfluss könnten die Gefühle der Hilflosigkeit und des niedrigen Selbstwerts auf die Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten haben? Diese Frage steht zwar nicht im Fokus meiner Forschungsfrage, die beschriebenen Phänomene müssen jedoch bei der Betrachtung meiner Aufnahmen zumindest berücksichtigt werden.

6. Vorstellung des Forschungsprojekts und Datengrundlage

In der vorliegenden Arbeit werden authentische Beratungsgespräche in der Sozialen Arbeit mit Hilfe von linguistischen Forschungsmethoden analysiert. Die besondere Aufmerksamkeit ist dabei auf die Phase der Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung mit dem Schwerpunkt auf der Erteilung von Ratschlägen gerichtet.

Nach einer umfassenden Literaturrecherche zum Thema „Linguistische Gesprächsanalyse“ und „Beratung in der Sozialen Arbeit“ wurden fünf Audioaufnahmen von Beratungsgesprächen in unterschiedlichen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe gemacht.

Die Gespräche wurden in der Praxis unter authentischen Bedingungen des beruflichen Alltags aufgenommen und nicht z.B. zum Forschungszweck konstruiert oder inszeniert.

Die Beschränkung der Aufnahmen auf ein bestimmtes Arbeitsfeld erfüllt den Zweck einer besseren Vergleichbarkeit von Lebenslagen der Klient/innen, ihrem Hilfebedarf und Interventionsmöglichkeiten.

Alle Gesprächsteilnehmer wurden über den Zweck des Projekts aufgeklärt und haben eine Einverständniserklärung unterschrieben. Ausschlaggebend für ihre Zustimmung war neben ihrem persönlichen Interesse am Thema die Zusicherung von vertraulichem Umgang mit ihren persönlichen Daten.

Die Gespräche wurden nach den Regeln der linguistischen Gesprächsanalyse gemäß der Transkriptionskonvention HIAT (Halbinterpretative Arbeitstranskription) und mit Hilfe des Transkriptionsprogrammes „Exmaralda“ komplett verschriftlicht (Transkriptionsverhältnis 1:30). Die wichtigsten Notationen werden kurz erläutert.¹

Die Transkripte wurden im ersten Schritt sowohl auf ihre thematische Struktur (bestimmte Themenbereiche) als auch auf ihre Handlungsstruktur (Entwicklung einer Lösung) hin analysiert. Innerhalb jedes Themenbereichs wurden die Abschnitte oder punktuell einzelne Beiträge markiert, die Elemente einer Lösungsentwicklung enthalten. Die Ratschläge wurden gesondert markiert und im Vorfeld einer groben Kategorie zugeordnet. Die Verarbeitung von Ratschlägen durch RS wurde ebenfalls berücksichtigt. Im weiteren Verlauf werden mehrere Ausschnitte aus den Transkripten, die Lösungsentwicklungen bzw. Ratschläge enthalten,

¹ **Besondere Betonung:** wird durch Unterstreichung des betonten Wortes/ Wortteils gekennzeichnet.

Atmen: wird verzeichnet, wenn besonders auffällig ((ea 2s)) = einatmen, ((aa)) = ausatmen

Abbrüche: werden durch ... gekennzeichnet.

Wiederholungen/Reihung: Die wiederholten Elemente werden jeweils mit Komma abgetrennt.

Reparaturen: sind Selbstkorrekturen des Sprechers. Sie werden durch / gekennzeichnet.

Parenthesen: Einschub, selbständige Einfügung in eine Äußerung. Parenthesen werden in HiAT zwischen Gedankenstriche geschrieben und bekommen selbst kein Äußerungsendzeichen.

Redewiedergaben, Zitate, Vorlesen etc.: werden in: Anführungszeichen („“) gesetzt.

Modulation, Sprechgeschwindigkeit, Sprechweise werden in der Kommentarzeile des entsprechenden Sprechers notiert.

Unverständliches: wird in (()) notiert.

exemplarisch vorgestellt. Wie eine solche Analyse konkret aussieht, möchte ich im nächsten Kapitel vorstellen.

7. Beispielanalyse einer Lösungsentwicklung

Am folgenden Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“ möchte ich exemplarisch aufzeigen, wie ein bestimmtes Thema (Abschluss eines Mietvertrags) von RG angesprochen und zum Beratungsgegenstand gemacht wird. Obwohl der RS offensichtlich keinen Beratungsbedarf sieht, fährt der RG mit seiner Beratung fort. Diese Vorgehensweise, nach der RG bestimmte potentiell problematische Sachverhalte thematisiert, ist ein Teil der sozialen Diagnostik in der Sozialen Arbeit und dient primär der Situationserfassung, der Zielsetzung sowie der Einschätzung des Beratungs- und Hilfebedarfs.

[126]

RG • • Wie jetzt die aktuelle Situation. Aktuelle Situation ist die - wenn ich s richtig

[127]

RG verstanden habe - • • dass Sie einen Mietvertrag • oder beziehungsweise, dass eine

[128]

RG • • mündliche Absprache mit jemandem getroffen haben in [Ort1]. • • Wo Sie

[129]

RG davon ausgegangen sind, dass Sie am ersten achten nach [Ort 1] ziehen können.

[130]

RG • Aber es gab leider keinen schriftlichen Mietvertrag.

Und

RG [k]

lachender

RS

• Ist vollkommen richtig.

[131]

RG der Mensch, • he • - mit dem sie diese Geschichte machen wollten - der hat sie

RG [k] *Tonfall*

[132]

RG gestern • sozusagen ähm • aus dem [Ort 4] heraus informiert und gesagt äh: "Das

[133]

RG wird so nicht". • Ist das so, ist so ... habe ich es richtig verstanden?

RG [k]

Lachend

RS

Ja, ist

Der RG fasst die aktuelle Situation des RS in Bezug auf die bisherige Wohnungssuche zusammen und geht dabei explizit auf seinen gescheiterten Versuch ein, einen Mietvertrag in einer anderen Stadt abzuschließen. Seine Zusammenfassung präsentiert der RG mit Vorbehalt „Wenn ich es richtig verstanden habe“ (Fl.126-127). Der Mietvertrag ist mündlich und nicht

schriftlich geschlossen worden. Mit seiner Formulierung „Aber es gab leider keinen schriftlichen Mietvertrag“ (Fl.130) präsentiert er dem RS eine aus seiner Sicht bessere und sicherere Alternative zu mündlichen Absprachen. Gleichzeitig kritisiert er damit das Vorgehen des RS. Der RG spricht mit lachendem Tonfall, was darauf hindeutet, dass er die Vorgehensweise des RS als laienhaft bewertet. Verstärkt wird diese Vermutung durch die Bezeichnung dieser Vereinbarung als „diese Geschichte“ (Fl.131). Er sichert die Richtigkeit seiner Schilderung mit der expliziten Frage: „Habe ich es richtig verstanden?“ (Fl.133) wiederholt lachend und zeigt damit dem RS erneut, dass er sein Vorgehen als wenig durchdacht bewertet. Das Lachen kann aber auch als Ausdruck von widersprüchlichen Anforderungen bewertet werden. Der RG kritisiert den RS, möchte aber nicht konfrontativ wirken und entschärft seine Kritik mit lachendem Ton. Der RS stimmt ihm ausdrücklich zu.

[134]

RG	Okay • • • Was haben Sie den jetzt <u>vor</u> ?
RS	vollkommen richtig. • • Was habe ich jetzt

[135]

RS	vor? • Das ist die gute Situation. Jetzt bin ich erstmal durcheinander. • Nach dem •
-----------	--

[136]

RG	Hmhñ
RS	Telefonanruf von gestern. ((1,2s)) Jaa • dauernd <u>hier</u> bleiben • kann ich

[137]

RG	• Hmhñ
RS	sowieso nicht. • • Also möchte ich auch nicht, • obwohl ich mich wirklich

[138]

RG	• • <u>Hier</u> , bei uns im Haus? Ja Hmhñ Ja • Ne, das ist,
RS	ganz <u>wohl</u> fühle hier drinnen. Ja. Also von ...

[139]

RG	das ist auch nur eine, für eine ((unv.)) Übergangssituation. Genau.
RS	Ja • • Ääh ich s /

[140]

RG	Hmhñ
RS	• werde auf jeden Fall weiterhin entweder Wohnung hier • in [Ort 3] und

[141]

RG	• Hmhñ
RS	((unv.)) • gleichzeitig auch Wohnungen in [Ort 1]. • Mal gucken, was ich /

[142]

RG	Hmhñ • • Hmhñ • Hmhñ Hmhñ
RS	welche sich als erste ergibt. Und danach • we werde ich meinen

[143]

RG	• Hmhñ Hmhñ	• Okay • • Aber es ist schon irgendwie Ihre
RS	...	• • Richtlinien erst mal folgen.

Nach der Zusammenfassung und Bewertung des gescheiterten Versuchs des RS, eine Wohnung anzumieten, fragt der RG nach seinen weiteren Plänen diesbezüglich. Der RS wiederholt nach einer kurzen Pause die Frage und signalisiert damit seine Orientierungslosigkeit: „Was habe ich jetzt vor?“ (Fl.134) und „Das ist eine gute Situation [Frage]“ (Fl.135). Er beschreibt seine Verfassung als „durcheinander“ nach einem Anruf, der seine Pläne zerstört hat. Nach einer längeren Pause legt er die ihm zur Verfügung stehenden Optionen nacheinander dar und beginnt mit dem Ausschluss der Notschlafstelle als eine dauerhafte Lösung, als etwas, was „sowieso“ nicht geht (Fl.136-137) und was er aber auch nicht als eine dauerhafte Lösung haben möchte (Fl.137). Der RG bestätigt diese Einschätzung und bezeichnet die Notschlafstelle als eine Übergangslösung. Der RS kehrt zur Beschreibung seiner Lösungsvorstellung hinsichtlich der Wohnungssuche, die er als zwei ihm zur Verfügung stehende Optionen sieht: „Entweder eine Wohnung hier ... und gleichzeitig auch Wohnungen in...“ (Fl.140-141). Er scheint in Bezug auf den Wohnort keine Präferenzen zu haben, da er eine Wohnung nehmen möchte, die er zuerst findet. Die Begrenzung der Dauer seines Aufenthalts in der Notschlafstelle sowie die finanziellen Einschränkungen werden diese Haltung auch beeinflusst haben.

[144]

RG	Intention • • eher aus • der Stadt [Ort 3] wegzugehen.	Aus, • aus eher _____
RS		• Ist, ist ...

[145]

RG	emotionalen Gründen oder wie immer auch. Hmhñ Okay • Ja ((1,5s)) Wohl
RS	Emotionalen, ja.

[146]

RG	wissend, dass natürlich eine Suche • • in einer anderen Stadt sich etwas
-----------	--

[147]

RG	schwieriger gestaltet als wenn man halt direkt vor Ort gucken kann, ne?
RS	• • Jä • das /

Der RG präzisiert seine Einschätzung, dass der RS aus der Stadt [aktueller Aufenthaltsort] wegziehen möchte, und bezieht sich dabei auf die vorherige Erzählung des RS über seine gescheiterte Beziehung, die einen „emotionalen Grund“ (Fl.145) für den Umzug darstellt. Er weist den RS darauf hin, dass die Suche in einer anderen Stadt sich etwas schwieriger gestaltet als vor Ort (Fl.146-147). Die Äußerung des RG ist gleichzeitig als eine Frage, aber auch als Ratschlag zu verstehen. Die Formulierung ist eher distanziert und allgemein gehalten. Er

signalisiert dem RS seine Annahme, dass ihm diese Information bekannt ist „wohl wissend“ (Fl.145-146), mit einem Verstehensappell am Ende des Satzes.

[148]

RG		• Hmhñ
RS	ich war ja letzten Monat da gewesen, fünf Tage.	• • Ich habe auch hiier

[149]

RG		Ja • Ja	Ja	Hmhñ
RS	Genehmigung geholt, dass ich ...	kann.	((1,2s)) War alles okay.	Ich

[150]

RG		Hmhñ
RS	hab ne Wohnung gesucht. Ich war in Pension fünf Tage lang.	((1,5s)) Ja das

[151]

RG		Ja • • Ja
RS	sind nur • • mit dem vierhundert Euro, was man von, von Jobcenter kriegt.	

[152]

RG		Hmhñ
RS	• • Siebzig Euro musste ich hin bezahlen, siebzig Euro zurück	und fünf / • äh

[153]

RG		Hmhñ
RS	hundert Euro für die Pension die fünf Tage.	• • • Ist schwer, wenn man immer hin

Der RS stimmt zögerlich der Äußerung des RG zu und fährt fort, indem er von seinem gescheiterten Versuch berichtet, eine Wohnung in einer anderen Stadt zu finden. Er erwähnt, dass er alle Genehmigungen geholt habe – gemeint ist eine Regelung des Jobcenters in Zusammenhang mit dem ALG II, nach der die Leistungsbezieher verpflichtet sind, sich zu melden, wenn sie verreisen wollen. Der RS verdeutlicht damit, dass er sich an alle Regeln hält und unaufgefordert an der Lösung seines Problems arbeitet und kooperativ ist, da er durch die Äußerungen des RG sich gezwungen sieht, seine Kompetenz zu verteidigen. Er rechtfertigt sein Scheitern, indem er von eingeschränkten finanziellen Mitteln als Hartz-IV-Empfänger berichtet, und geht kurz auf seine Einnahmen sowie Ausgaben für die Reise bzw. Pension ein (Fl.149-154). Der RS spricht in abgebrochenen, unvollständigen Sätzen, das Thema ist ihm sichtlich unangenehm und er sieht sich in einem Rechtfertigungsdruck.

[154]

RG		Ja Ja • Klar. • • Wie <u>suchen</u> Sie denn? Suchen Sie über
RS	und her fahren tut.	

[155]

RG Immobilienscout oder wie, wie machen Sie das? • Ja • Okay • • Gibt es da

RS I Immobilienscout, Internet.

[156]

RG irgendwas, wo wir Sie unterstützen können? • In dem Bereich? • • Oder kommen Sie

[157]

RG da selbst • gut klar. Okay • • Hmhñ

RS Ich, ich komme wirklich • soweit ganz gut klar. • Wie ich bis

[158]

RG Ja Ja Nur

RS jetzt gekommen bin. Nur bis auf • diese Situation, dass ich jetzt hier bin.

Der RG interessiert sich für die konkrete Vorgehensweise des RS bei der Wohnungssuche und nennt ein bekanntes Internetportal für Immobiliensuche als eine mögliche Lösung, was der RS auch als seine Lösung präsentiert. Die Nennung dieses konkreten Beispiels kann auch als ein Ratschlag bewertet werden, der als Hinweis auf einen möglichen Lösungsweg präsentiert wurde.

Danach fragt der RG den RS explizit nach seinem Wunsch bzw. Unterstützungsbedarf „in dem Bereich“ (Fl.156) des Hilfeplans. Er stellt ihm die Option zur Verfügung, die Hilfe abzulehnen, wenn er „selbst gut klar“ (Fl.157) kommt. Der RS nimmt diese Option an und verstärkt seine Ablehnung des Beratungsangebots doppelt mit „wirklich“ und „ganz gut“ (Fl.157). Mit der abschließenden Bemerkung „wie ich bis jetzt gekommen bin“ (Fl.158) weist er den RG darauf hin, dass er aus seiner Sicht bis zum jetzigen Zeitpunkt auch ohne Hilfe seine Probleme lösen konnte mit der Einschränkung, dass er sich in seiner aktuellen Situation (Wohnungslosigkeit) befindet.

[159]

RG - ich mein - das ist ja letztendlich • ähm • • Mietvertrag zu machen. Klar, man kann

[160]

RG natürlich auch Veträge / äh • man kann auch mündlich Veträge abschließen, keine

[161]

RG Frage. • Nur letztendlich ein Mietvertrag ist eine Sache, die halt ein n ganz, ganz

[162]

RG hohen Stellenwert auch ... • • Äähm ((2,1s)) ist natürlich auch ein Bereich, was so •

[163]

RG bestimmte Lebenspraktische ääh • ääh • Betrachtung angeht. • • Müssen Sie

[164]

RG einfach drauf achten zukünftig bei so ner Sache ... äh • • schwarz auf weiß, ne?

[165]			
RG		Ja Ja	
RS	• • Ja ist vollkommen richtig nur ich war jetzt für Tage da • äh bis er Mietvertrag, •		
[166]			
RG		Ja	
RS	bis er den Mietvertrag fertig gemacht hat, wären s • sieben, acht Tage vielleicht.		
[167]			
RG	Ja	Ja Ja	
RS	Ich konnte jetzt nicht dauernd auf der • Pension bleiben • • Aus <u>finanziellen</u>		
[168]			
RG	Ja • • • Also da wäre es zum Beispiel - ich sag mal so - wenn Sie so ne		
RS	Gründen nicht.		

Der RG geht erneut auf den gescheiterten Versuch des RS ein, einen Mietvertrag abzuschließen. Er bezweifelt damit zum einen die Richtigkeit der Aussage des RS, dass er bis jetzt auch ohne Hilfe gut zurechtgekommen ist. Zum anderen ist das Thema „richtiger Abschluss des Mietvertrags“ für den RG nicht abschließend geklärt worden. Der nachfolgende Abschnitt (Fl.158-154) enthält pädagogische Anteile und wirkt belehrend. Der RG geht allgemein darauf ein, dass ein Vertrag auch mündlich geschlossen werden kann, verdeutlicht aber, dass ein Mietvertrag einen hohen Stellenwert hat und Umgang damit bestimmte „lebenspraktische Fähigkeiten“ (Fl.163) beinhaltet. Er schließt seinen Kommentar mit einem konkreten Ratschlag ab, in der Zukunft darauf zu achten, „bei solchen Sachen“ die Verträge „schwarz auf weiß“ (Fl.164) abzuschließen.

Der Ratschlag wurde hier zunächst als eine allgemeine Information, generell und distanziert gehalten: „Klar, man kann natürlich auch Verträge... mündlich Verträge abschließen“ (Fl.159-169), dann aber individuell und mit einem verpflichtenden Charakter (müssen) an den RS gerichtet: „Müssen Sie einfach darauf achten zukünftig bei so 'ner Sache...“ (Fl.164).

Der RS reagiert darauf mit einer Rechtfertigung und erneutem Hinweis auf die eingeschränkten finanziellen Mittel.

[169]			
RG	Sache zukünftig wieder machen • • äh und Sie brauchen meinetwegen • ne ...		
[170]			
RG	Haben Sie eine Postadresse?		
RS	• Postadresse habe ich ja auf der [Straßenname]		
[171]			
RG	Aber es könnte so (sein), dass jemand mal schnell was <u>faxen</u> will, oder so was in		

[172]	RG	der Richtung. • Also da können Sie und natürlich jederzeit ansprechen, • dann kann
[173]	RG	man so was auch mal hierhin faxen. • Gegebenenfalls nen Mietvertrag noch mal
[174]	RG	gegen lesen, also so Sachen ... • • Da können Sie uns wirklich ansprechen.
	RS	• Okay
[175]	RG	• • Wenn Sie sonst sagen, Sie kommen damit in, • in der Weise autonom klar ist
[176]	RG	das gut. • Nur fühlen Sie sich da ganz frei, wenn Sie das Gefühl haben: • • "Ich • will
[177]	RG	da mal was hinterfragen oder einfach mal • mir nen Rat holen". • • Sprechen Sie uns
[178]	RG	ruhig an. • Okay • • Nur eine Frage noch. • Gibt es bei
	RS	• Okay Mach ich.

Der RG bietet dem RS seine Unterstützung an, indem er zunächst hypothetische Situationen kreiert: zuerst individuell „wenn Sie so ´ne Sache zukünftig wieder machen“ (Fl.168-169) und allgemein „Es könnte sein, dass jemand was schnell was faxen will ...“ (Fl.161-162). Er überlässt aber die Entscheidung dem RS: „Da können Sie uns wirklich ansprechen“ (Fl.172). Der RG betont, dass seine Unterstützung als Angebot zu verstehen ist, welches der RS annehmen kann.

Die konkrete Lösungssuche ist in diesem Ausschnitt nicht das primäre Ziel der Gesprächsbeteiligten, denn der RS scheint in der Lage zu sein, die notwendigen Formalitäten im Zusammenhang mit der Wohnungssuche eigenständig zu regeln. Der RG handelt vielmehr mit dem Ziel, dem RS sein Wissen zu vermitteln und ihn in der Zukunft vor ähnlichen Fehlern zu bewahren, drängt ihn aber mit den eingesetzten Mitteln mehrfach in die Rechtfertigung seines Misserfolgs und Verteidigung seiner Kompetenz. Die erteilten Ratschläge sind als allgemeine Informationen und Hinweise zu verstehen, die vorerst keine bindende Wirkung für den Hilfeprozess haben.

8. Materialbeschreibung

Im Folgenden gehe ich kurz auf die einzelnen Gespräche mit ihrer thematischen Struktur und besonderen Auffälligkeiten sowie die Aufnahmesituation ein. In einer Kurzbeschreibung wird ein grober Überblick über die zentralen Merkmale des jeweiligen Gesprächs geboten, um spätere Analyseergebnisse besser einordnen zu können.

1. Gespräch „Zwangsräumung“

Es handelt sich um eine offene Beratungsstelle für wohnungslose Menschen im Zentrum der Stadt. Durch den günstigen Standort ist sie zu Fuß und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen.

Zweimal pro Woche (mittwochs und freitags, vormittags) gibt es eine Möglichkeit für eine offene Beratung. Diese erfolgt auf freiwilliger Basis.

Bei dem Gespräch sind nur der RG und der RS anwesend. Das Gespräch dauert ca. 12. Minuten.

Der RG ist ein erfahrener Sozialarbeiter, der seit vielen Jahren in der Wohnungslosenhilfe tätig ist. Der Klient, der ca. 40 Jahre alt ist, hat vor wenigen Tagen seine Wohnung durch eine Zwangsräumung verloren. Am Tag vor dem Gespräch haben die beiden (RG und RS) die wichtigsten Wertgegenstände aus der Wohnung herausgeholt, damit sie bei der Räumung nicht entsorgt werden. Die Gesprächsatmosphäre ist inoffiziell, die Beteiligten duzen sich.

Kurzbeschreibung

Im vom RG arrangierten Gespräch werden die Ereignisse des vorherigen Tages evaluiert und das weitere Vorgehen geplant. Folgende Themen kommen im Gespräch vor: Verlust des Fahrrads und Beschaffung eines neuen, Bearbeitung von Briefen (dabei geht es hauptsächlich um unbezahlte Rechnungen), Kontaktaufnahme zu einer Schuldnerberatungsstelle, Eröffnung eines neuen Kontos bei der Postbank, Kontaktaufnahme zu den Brüdern des RS.

Der RG dominiert im Gespräch. Fast alle vorkommenden Themen werden von ihm initiiert, abgesehen von dem Abschnitt, in dem das Thema „Fahrradverlust“ behandelt wird. Der RG versucht immer wieder, das psychische Befinden des RS anzusprechen, dieser weicht ihm aber immer wieder mit logischen und sachlichen Erklärungen sowie Rechtfertigungen aus. Da dieses Thema nie bis zum Schluss bearbeitet wird, taucht es immer wieder im Gespräch auf.

Bei den Fragestellungen, die eine praktische Lösung verlangen (Bearbeitung der Briefe oder Schuldenregulierung), geht der RG häufig direkt zu einer Lösungsentwicklung über, wobei er die Ebene der gemeinsamen Planung („wir gucken“) und die Ebene der Umsetzung („wann du aktiv werden musst“) unterscheidet.

Der RS zeigt während des Gesprächs zum einen die Strategie des Vermeidens von emotionalen Themen zum anderen hat er Schwierigkeiten, offene Kritik gegenüber dem RG zu äußern und auf der Umsetzung seiner Vorstellungen zu bestehen.

Die Ratschläge seitens des RG sind eher direkt formuliert und haben einen leichten Aufforderungscharakter.

2. Gespräch „IHP“

Es handelt sich um eine Notschlafstelle für wohnungslose Männer. Diese ist zu Fuß sowie mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Die Notschlafstelle ist rund um die Uhr geöffnet. Die Beratung erfolgt auf freiwilliger Basis, jedoch mit der Möglichkeit verbunden, einen Schlafplatz zu bekommen bzw. zu behalten. Tagsüber dürfen sich die Klienten in der Regel nicht in der Notschlafstelle aufhalten.

Der RG sitzt am Schreibtisch mit dem Rücken zur Wand und dem Gesicht zu der Tür. Der RS sitzt ihm gegenüber, auf der anderen Seite des Tisches. Das Aufnahmegerät liegt in der Mitte des Tisches. Das Gespräch dauert ca. 30 Minuten.

Der RG ist ein erfahrener Sozialarbeiter, der seit vielen Jahren in der Wohnungslosenhilfe tätig ist. Sein Klient ist ca. 35 Jahre alt und hat einen Migrationshintergrund (Türkei). Im Beratungsgespräch werden mehrere Krisen bzw. einschneidende Ereignisse thematisiert: Zwangsheirat, Scheidung, Spielsucht, Trennung von seiner „großen Liebe“, Verlust der Arbeitsstelle bzw. des Geschäfts und seiner Wohnung, Schulden.

RG und RS kennen sich bereits, weil der RS sich seit mehreren Monaten in der Notschlafstelle aufhält. Das Gespräch hat eher einen offiziellen Charakter, RG und RS sitzen sich. Die Gesprächsdauer beträgt ca. 30 Minuten.

Kurzbeschreibung

Bei dem Gespräch handelt es sich um ein Hilfeplangespräch für Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten nach §§67-69 SGB XII, bei dem - den Vorgaben des Kostenträgers entsprechend - mehrere Arbeits- und Problembereiche bearbeitet werden: Wohnsituation, wirtschaftliche Situation, soziale Kompetenzen, lebenspraktische Fähigkeiten, Gesundheit und Arbeitssituation. Entlang dieser Bereiche wird das weitere Vorgehen thematisiert sowie der aktuelle Hilfebedarf ermittelt.

Das Gespräch ist vom RG initiiert, so dass der RS selbst kein zu lösendes Problem bzw. Anliegen präsentiert. Das primäre Ziel dieses Gespräch ist die Planung der bereits laufenden Hilfemaßnahme, um den weiteren Verbleib des RS in der Notschlafstelle vor dem Kostenträger zu rechtfertigen sowie die Orientierungspunkte für die weitere Zusammenarbeit zu schaffen.

Die einzelnen Arbeitsbereiche werden besprochen und mit einer Empfehlung bzw. einem Angebot von Seiten des RG abgeschlossen. Die Lösungsvorschläge werden meistens als eine Option dargestellt, deren Annahme oder Ablehnung im Ermessen des RS liegt. Der RG geht auf die Wünsche und Vorstellungen des RS ein und erteilt seine Ratschläge eher verdeckt, z.B. als Hinweis oder als allgemeine Information.

Das Gespräch wird hauptsächlich durch die Fragen des RG bestimmt, die der RS häufig mit biographischen Angaben beantwortet. Bei den Darstellungen seiner Schwierigkeiten sowie deren Ursprungs tendiert der RS zur Externalisierung und sucht die Verantwortung für seine Fehler in seiner Biographie.

Der RG leistet im Gespräch viel struktursichernde Arbeit. Er leitet jedes Thema ein, schließt das Gesagte mit einer Zusammenfassung ab und gibt immer wieder eine Orientierung zum Gesprächsverlauf.

3. Gespräch „Therapie statt Strafe“

Dieses Gespräch findet in der gleichen Notschlafstelle für wohnungslose Männer statt und verläuft unter ähnlichen Bedingungen wie das „Hilfeplangespräch“. Aus diesem Grund werde ich die Beschreibung der Einrichtung und der Büroräume nicht wiederholen.

Die RG sitzt am Schreibtisch mit dem Rücken zur Wand und dem Gesicht zur Tür. Der RS sitzt ihm gegenüber, auf der anderen Seite des Tisches. Das Aufnahmegerät liegt in der Mitte. Das Gespräch dauert ca. 30 Minuten.

RG und RS kennen sich bereits, weil der RS sich schon seit geraumer Zeit in der Notschlafstelle aufhält.

Die RG ist eine erfahrene Sozialarbeiterin, die seit vielen Jahren in der Wohnungslosenhilfe tätig ist. Der Klient ist ein 42-jähriger Mann mit einem Migrationshintergrund (Marokko) und langjähriger Suchtproblematik.

Kurzbeschreibung

Im Gespräch „Therapie statt Strafe“ verfolgt die RG zwei Ziele. Zum einen möchte sie die stagnierende Entwicklung des RS ansprechen und die notwendigen Schritte für die weitere Zusammenarbeit planen. Zum anderen versucht sie die Motivation des RS zu erhöhen, an einer Therapie freiwillig teilzunehmen. An mehreren Stellen lobt die RG den RS und bezeichnet seine Vorgehensweise als „gut“ und „richtig“. Ihre Ratschläge erscheinen eher indirekt, jedoch auf den Klienten zugeschnitten und weniger generalisiert.

Der RS wurde von einem Gericht zu einer Therapie statt Strafe verurteilt und befindet sich in einer Zwangslage. Bei der Wahl zwischen einem Gefängnisaufenthalt und einer Therapie entscheidet sich der RS für eine Therapie. Wie hoch seine Motivation ist, diese bis zum Ende zu führen und daran aktiv mitzuwirken, ist nicht ganz klar.

Der RS sieht sein Suchtproblem ein und bewertet seinen Lebensstil als gefährlich für seine Gesundheit. Er berichtet an mehreren Stellen resigniert von ausgeprägtem Gefühl des Kontrollverlusts und grübelt über den Sinn seines Lebens mit depressiv anmutenden Äußerungen nach. Darüber hinaus zeigt der RS während des Gesprächs eine sehr geringe Selbstwirksamkeitserwartung und ein negatives Selbstbild („schwarzes Schaf der Familie“). Das weitere Anliegen der RG ist es, diese Tendenzen im Denken und der Selbstwahrnehmung des RS aufzufangen und in eine positive, zukunftsorientierte Richtung zu wenden.

Der RS nutzt das Gespräch als eine Möglichkeit, über seine psychische Belastung zu sprechen und sich dadurch eine Erleichterung zu verschaffen. Darüber hinaus möchte er bis zum Antritt seiner Therapie in der Notschlafstelle bleiben. Um dieses Ziel zu erreichen, betont er immer wieder seine Motivation und Bereitschaft, die geplante Therapie durchzuführen.

Die Atmosphäre ist freundschaftlich und eher inoffiziell. Die beiden Gesprächspartner kennen und duzen sich. Das Gespräch ist von der RG initiiert, so dass der RS kein konkretes Anliegen präsentiert.

4. Gespräch „Wohnheim“

Es handelt sich um eine offene Beratungsstelle mit anliegendem Wohnungslosentreff eines großen kirchlichen Spitzenverbandes. Das Gebäude enthält auf drei Etagen verteilt mehrere Büroräume und einen großen Aufenthaltsraum im Erdgeschoss mit einem Café. Es besteht ebenfalls die Möglichkeit, sich in den hinteren Räumen zu duschen und die Kleidung zu waschen. Im Keller befinden sich darüber hinaus eine Kleiderkammer und mehrere Schränke, die den Wohnungslosen zur Verfügung gestellt werden, die tagsüber an Arbeitsgelegenheiten teilnehmen und ihre Sachen nicht mitnehmen können. Die Beratungsstelle bietet außerdem Postfächer an, damit ihre wohnungslosen Klient/innen auch postalisch erreicht werden können.

Die Beratungsstelle ist zu Fuß und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Montags bis freitags vormittags findet eine offene Beratung statt.

Das Gespräch dauert ca. 25 Minuten.

Die RG ist seit ca. 5 Jahren in der Wohnungslosenhilfe als Sozialarbeiterin tätig. Der Klient ist ein ca. 50-jähriger Mann mit einem Migrationshintergrund (vermutlich vom Balkan). Die beiden Gesprächspartner kennen sich bereits aus den Vorgesprächen, siezen sich aber. Der RS kam eigeninitiativ in die Beratungsstelle.

Kurzbeschreibung

Der RS erscheint eigeninitiativ in der offenen Beratungsstelle für Wohnungslose. Er berichtet zum einen, persönlich in einem (bestimmten) Wohnheim (I) vorgesprochen zu haben, zum anderen hat er einen Brief vom Jobcenter erhalten und benötigt Unterstützung bei seiner Bearbeitung. Die beiden Gesprächspartner kennen sich bereits und das Thema „Einzug in das Wohnheim I“ ist nicht neu. Im Verlauf des Gesprächs erwähnt die RG, dass sie bei der Erstvorstellung des RS im Wohnheim I anwesend war.

Die RG übernimmt im Gespräch eine eindeutig dominantere Rolle. Sie initiiert sowohl neue Gesprächsthemen, macht aber auch gefragt oder ungefragt Lösungsvorschläge, welche vom RS zum größten Teil übernommen werden. An mehreren Stellen entsteht der Eindruck, dass er vorgibt, diese anzunehmen, um ein schnelles Gesprächsende herbeizuführen.

Die Lösungsvorschläge sind meistens darauf gerichtet, dem RS einen Teil der Arbeit abzunehmen und ihm möglichst unkomplizierte Aufgaben zu übertragen. Der RS scheint darüber erleichtert zu sein. Auch bemüht sich die RG, ihre Äußerungen einfach und langsam zu formulieren. An mehreren Stellen wiederholt sie mehrmals ihre Mitteilung, um sicher zu gehen, dass der RS sie verstanden hat.

Das Gespräch findet auf einer sehr sachlichen Ebene statt, so dass kein Raum für die persönliche Geschichte des RS oder seine Empfindungen entsteht. Der RS scheint mit dieser Lösung einverstanden zu sein und unternimmt keine nachdrücklichen Versuche, eine andere (emotionalere) Ebene zu eröffnen.

Der RS hat einen Migrationshintergrund und kann darüber hinaus nicht schreiben. Seine Sprache ist dadurch gekennzeichnet, dass er entweder Stichpunkte nennt oder kurze bzw. unvollständige Sätze formuliert. Er scheint nicht in der Lage zu sein, eine zusammenhängende und gut strukturierte Geschichte zu erzählen, so dass die RG durch ihre Fragen zusätzliche Informationen einholen muss. Das Gespräch ist extrem verlangsamt und enthält viele Pausen.

Die RG bemerkt die Überforderung des RS und übernimmt die Führung des Gesprächs mit der anschließenden Realisierung ihres Vorhabens. Die Gesprächsführung der RG spiegelt das

Verhältnis zwischen den beiden in Bezug auf die Übernahme von Verantwortung wider. Es erinnert an einigen Stellen eher an ein Gespräch mit einem Kind – auch die Tonlage der RG bekräftigt diesen Eindruck.

Der RS, obwohl er der RG nicht widerspricht, verfolgt im Gespräch seine eigenen Ziele, die sich nicht unbedingt mit denen der RG decken. Er favorisiert offensichtlich ein anderes Wohnheim (II) als die RG und ist in der Lage, auch alleine Schlafmöglichkeiten für sich zu organisieren, was er bis zum letzten Moment verschweigt.

5. Gespräch „AWG“

Das Gespräch wird in einer Außenwohngruppe für Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten geführt. Im zweistöckigen Reihenhaushaus einer Wohnsiedlung befinden sich zwei Wohngruppen, die nach dem Abstinenzverhalten ihrer Bewohner aufgeteilt sind. In der abstinenten Gruppe ist der Konsum von alkoholischen Getränken absolut untersagt, in der nichtabstinenten Gruppe ist es erlaubt, alkoholische Getränke in geringen Mengen zu konsumieren. Im Haus wohnen sowohl Männer als auch Frauen, wobei ihr Anteil in der Regel geringer ist. Das Gespräch dauert über eine Stunde.

Der RG ist ein erfahrener Sozialarbeiter, der seit vielen Jahren in der Wohnungslosenhilfe tätig ist. Der RS ist ein ca. 50-jähriger Mann mit Migrationshintergrund (russischsprachiger Raum), der aus einer forensischen Klinik kommt und eine laufende Bewährung mit Auflagen hat. Es besteht eine langjährige Suchtproblematik. Die Vorgeschichte des RS ist dem RG weitgehend bekannt. Die beiden Gesprächspartner duzen sich und die Atmosphäre ist ausbalanciert zwischen einer angemessenen Distanz und Nähe. Das Treffen wurde vom RG zwecks Erstellung eines individuellen Hilfeplans initiiert.

Kurzbeschreibung

Das Gespräch hat einen offiziellen Charakter und ist gemäß den Vorgaben des Kostenträgers nach einzelnen Arbeits- und Problembereichen aufgeteilt. Innerhalb jedes Themenbereichs geht der RG nach dem gleichen Prinzip vor, indem er mit der Beschreibung des aktuellen Stands beginnt und mit der Vereinbarung von einzelnen Zielen und Maßnahmen fortsetzt. Die ersten Themenbereiche (Finanzen, Suchtproblematik, Arbeitssituation und gesundheitlicher Status) werden ausführlicher besprochen als die letzten (soziale Kompetenzen, lebenspraktische Fähigkeiten und die Wohnsituation). Die Auswahl der zu besprechenden Themen erfolgt nach der Dringlichkeit und Wichtigkeit dieser Bereiche für den RS.

Das Gespräch enthält viele strukturierende und Orientierung gebende Elemente, womit der RG dem RS den Verlauf, den Zweck und den Umfang des Gesprächs transparent macht.

Der RS hat einen Migrationshintergrund und es fällt ihm schwer, fließend zu sprechen. Seine Beiträge sind durch viele Pausen, Abbrüche und Korrekturen gekennzeichnet. In den Beiträgen des RG gibt es ebenfalls viele Pausen, womit er dem RS die Gelegenheit bietet, sich eine Antwort zu überlegen und zu (um)formulieren. Er leistet außerdem viel verständnissichernde Arbeit, indem er z.B. die Beiträge des RS wiederholt oder die zu erfüllenden Ziele beim Notieren laut ausspricht.

Der RS scheint sehr therapieerfahren zu sein, was an seiner häufigen Benutzung von Fachbegriffen sichtbar ist. Die Komponente des Zwangs durch die Bewährungsauflagen und die Einschränkungen bei der Entwicklung geeigneter Lösungen durch die besondere Vorgeschichte des RS sind in jeder Phase des Gesprächs deutlich zu sehen.

9. Typologisierung der Gespräche

Im Folgenden werde ich meine Aufnahmen auf die wesentlichen Merkmale der Beratung hin analysieren, um festzustellen, ob diese dem Gesprächstyp „Beratung“ zugeordnet werden können.

Ein Beratungsgespräch beginnt in der Regel mit Instanzeinsetzung und Etablierung von Beratungsbedürftigkeit. Die Analyse meiner Aufnahmen zeigt, dass in keinem der Gespräche dieser Schritt vollzogen wurde. Alle fünf Gesprächsaufnahmen stellen eine Fortsetzung des bereits im Vorfeld hergestellten Betreuungsverhältnisses dar. Die Gesprächsteilnehmer/innen kennen sich aus früheren Kontakten, so dass eine Aushandlung von Zuständigkeit und Kompetenz nicht mehr erforderlich ist.

Das Vertrauensverhältnis scheint in allen Gesprächen hergestellt und ungestört zu sein, da die RS im Gespräch ein kooperatives und den RG zugewandtes Verhalten zeigen.

Das weitere Argument für eine bereits im Vorfeld vorgefestigte Rollenübernahme von RG und RS liegt in der Kombination von beruflicher Zugehörigkeit auf Seiten des/der RG sowie in den aktuellen Lebensumständen des/der RS. Bei den RG handelt es sich um ausgebildete Sozialarbeiter/innen, die in zwei Beratungsstellen, einer Notschlafstelle und einer Außenwohngruppe für wohnungslose Menschen tätig sind. Ihre Gesprächspartner sind – wie aus den vorausgegangenen Gesprächen bekannt – wohnungslose Männer, die die Unterstützung

der RG bereits in Anspruch genommen haben. Die gemeinsame Vorgeschichte und die besondere Konstellation der Gesprächspartner deuten darauf hin, dass die RS beratungs- und hilfsbedürftig sind. Dieser Aspekt wird nicht separat behandelt, sondern als eine Tatsache angenommen.

Die Entstehung einer Beratungssituation ist nicht an die Bedingung geknüpft, dass die Initiative von RS ausgeht, obwohl „mit dem kulturellen Schema „Beraten“ typischerweise die Vorstellung verbunden ist, der Klient setze als Initiant das Beratungsschema in Gang“ (Nothdurft 1994, S. 49).

Diese Abkürzungen zur Herstellung einer Beratungssituation bezeichnet Nothdurft (1994, S.37) in seinem Ressourcenkonzept als „Arrangement“ oder „alle Aktivitäten, Maßnahmen und Vorkehrungen, durch die die Zusammenführung der Interaktionsbeteiligten als Kontakt zwischen Klient und Berater für die aktuelle Situation vollzogen und als unproblematisch betrachtet werden kann“.

Durch die besonderen Rollen der Gesprächspartner (Sozialarbeiter/innen der Wohnungslosenhilfe als RG und wohnungslose Männer als RS), den Gesprächsort (Notschlafstelle für wohnungslose Männer, Beratungsstellen für wohnungslose Menschen und eine Außenwohngruppe für Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten) und die gemeinsame Vorgeschichte, die die Herstellung einer gemeinsamen Handlungs- und Beziehungsebene zur Entwicklung und Durchführung eines Hilfeprozesses umfasst, sind günstige Voraussetzungen für eine Beratungssituation entstanden, bei der die Handlungskomponenten „Instanzeinsetzung“ sowie die „Etablierung der Bedürftigkeit“ bereits in den vorausgegangenen Gesprächen vollzogen wurden.

Vier der fünf Gespräche wurden von RG initiiert und sind durch Verabredungen zustande gekommen. Die RS selbst haben also in dieser Situation keinen Grund gesehen, Kontakt zu einem Sozialarbeiter/in zu suchen und ihn/sie um Hilfe oder Beratung zu bitten. Als Konsequenz für das Gespräch konnten die RS keine eigenen Anliegen präsentiert, was einem Beratungsgespräch zunächst jegliche Grundlage entzieht.

Trotz des beschriebenen Umstandes findet die Problempräsentation mit den damit verbundenen interaktiven Aushandlungsprozessen in meinen Aufnahmen statt. Die Aufgabe, ein Problem zu identifizieren und zu präsentieren, wird dabei überwiegend von RG übernommen, dem RS unterstellt und als potentiell problematisch thematisiert. Ob der angesprochene potentiell

problematische Sachverhalt zu einem Beratungsgegenstand wird, entscheidet sich in der nachfolgenden Reaktion des RS.

Im folgenden Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“ versucht der RG zu eruieren, ob bei dem RS über seine Wohnungslosigkeit hinaus weitere Problembereiche vorliegen, die auf besondere soziale Schwierigkeiten hindeuten und bei denen er sich überfordert fühlt bzw. unterstützt werden möchte. Dies ist als eine Einleitung zur Präsentation seiner Lösungsvorstellung zu sehen.

[178]

RG	• • Nur eine Frage noch.	• Gibt es bei
RS	• Okay Mach ich.	

[179]

RG Ihnen ((1,3s)) über die Situation, dass Sie ne Wohnung suchen auch noch einen

[180]

RG Hilfebedarf, • wo Sie sagen, Sie brauchen auch, auch ne andere Form von Hilfe.

[181]

RG • • Ich sag jetzt mal meinetwegen • im wirtschaftlichen Bereich oder ... • • Ich sag

[182]

RG mal worauf ich hinaus will ist: Der Leistungsanbieter hat ja hier in [Stadt]

[183]

RG mehrere sogenannte Außenwohngruppen. Haben Sie davon schon mal gehört?

RS Hmhm

Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“

Es folgt eine Beschreibung der Hilfemaßnahme gem. §§67-69SGB XII in der Form einer Außenwohngruppe für Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten, die der RG zum Schluss verständnis erleichternd als „eine Form des Wohnens mit Hilfe“ (Fl.189) bezeichnet.

[190]

RG	• Ist / gibt es da bei Ihnen etwas, wo Sie sagen: • "es gäbe
RS	

[191]

RG auch noch andere Bereiche, wo ich möglicherweise Unterstützung brauchen

[192]

RG könnte"? ((1,4s)) Also sollen wir mal/ • sollten wir auch mal in diese Richtung Vielleicht

RS Hm

[193]

RG	mal denken?	• Hmhm
-----------	-------------	--------

RS	Ja wenn, dann • nur über • <u>wirtschaftliche</u> Situation.	• Also i i i
-----------	--	--------------

[194]			
RG		Hmhm	Hmhm
RS	((1,1s))	ich war ja selbstständig. Ich ch / ko / ich hab immer noch Schulden. Ich krieg	
[195]			
RG		Hmhm	Jaja.
RS		immer noch Briefe. ((1,5s)) Wo ich wirklich nix dafür kann. Und ich	
[196]			
RS		versuch daas • auch so zu klären • vielleicht • da drüber könnte ich ne Hilfe	
[197]			
RG		Okay • • Nur damit Sie es einfach mal vielleicht / • wenn sie s / damit	
RS		gebrauchen.	
Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“			

Der RG präsentiert an dieser Stelle seinen Ratschlag, in eine solche AWG zu ziehen als allgemeine Information über die Hilfemaßnahme, und wiederholt seine Frage aus der Perspektive der RS „Ist/gibt es da bei Ihnen etwas, wo sie sagen...es gäbe auch noch andere Bereiche, wo ich möglicherweise Unterstützung brauchen könnte?“ (Fl.190-192). Da er keine bzw. nur eine minimale Reaktion von RG erhält, konkretisiert er sein Anliegen mit der Frage: „Sollten wir auch mal in diese Richtung vielleicht mal denken?“ (Fl.192).

Der RS reagiert darauf mit einer Zustimmung, die er aber auf den Bereich „wirtschaftliche Situation“ (Fl.193) beschränkt. Er übernimmt mit seiner Antwort den Fachbegriff des RG und liefert danach eine expandierte Erklärung, warum er in diesem Bereich Unterstützung benötigt und was er darunter versteht. Diese offene Darstellung seiner Probleme versucht er danach mit einer Rechtfertigung: „Wo ich wirklich nix dafür kann.“ (Fl.195) sowie mit seinen eigenen Lösungsversuchen „ich versuch das auch so zu klären“ (Fl.196) auszugleichen, gibt aber schließlich zu, dass er „da drüber... 'ne Hilfe gebrauchen“ (Fl.196-197) könnte.

Nothdurft (1994, S.47) bezeichnet diese Aktivitäten als „Offerte“ oder alle Maßnahmen „durch die ein Klient davon entlastet wird, seine Beratungsbedürftigkeit hinsichtlich eines bestimmten Sachverhalts zu deklarieren bzw. zu etablieren“.

Der Einsatz dieser Maßnahme ist nicht unproblematisch. In meinen Aufnahmen lassen sich mehrere Beispiele dafür identifizieren, dass die RS das unterstellte Problem nicht als solches anerkennen, auch nicht nach mehreren Versuchen durch die RG, diese Sachverhalte zu problematisieren und mit Plausibilisierungen zu bekräftigen.

Im folgenden Beispiel aus dem Gespräch „Zwangsräumung“ versucht der RG das psychische Befinden des RS nach der gemeinsamen Räumung seiner Wohnung am Tag davor zu thematisieren. Der RS lässt sich aber nicht darauf ein, weil er es entweder nicht als belastend

empfindet oder er möchte nicht darüber mit dem RG sprechen. Insgesamt versucht der RG insgesamt dreimal, das psychische Befinden des RS zum Gesprächsthema zu machen.

[1]

RG	Wie ging s dir gestern?	Danach.
RS	• Jah ((aa))	• • Ähmm ((aa)) • • • Ääh s • joah • ging

[2]

RG	• • Also ich war richtig <u>am Arsch</u> . • Ich war <u>richtig ...</u>	Das war
RS	so.	((1,5s)) Joah ((aa))

[3]

RG	ganz schön anstrengend.
RS	• Ja war auch anstrengend. Aber ich ääh puhhh ((1,7s))

[4]

RG	• • Das <u>glaube</u> ich aber • trotzdem darf s dir ja zwischendurch
RS	verpack das schon.

[5]

RG	nur (noch schlecht gehen) oder? • ((1,5s)) Ging s dir schlecht?	• • • War gut?
RS		• Nöö.

[6]

RG		• • ((ea))
RS	• Hm̃ • Ja weil, weil du mich so gut unterstützt hast. Deswegen war es gut.	

Ausschnitt aus dem Gespräch „Zwangsräumung“

In diesem Ausschnitt thematisiert der RG das Befinden des RS nach der gemeinsamen Aktion am vorherigen Tag. Er bekommt vom RS eine indifferente Antwort und versucht ihn „aus der Reserve zu locken“, indem er sein eigenes Empfinden in umgangssprachlicher Formulierung schildert (Fl.2). Nachdem der der RS auch darauf kaum reagiert, verdeutlicht der RG sein Anliegen, indem er den vorherigen Tag [gemeinsame Wohnungsräumung] als „ganz schön anstrengend“ (Fl.3) bewertet. Der RS stimmt ihm zwar zu, gibt aber zu verstehen, dass er dieses Ereignis gut bewältigen konnte: „Aber ich ... verpack das schon“ (Fl. 3-4). Der RG formuliert seine Frage nach dem Befinden des RS um und präsentiert sie gleichzeitig als einen Ratschlag: „Trotzdem darf es dir ja nur noch schlecht gehen, oder?“ (Fl.4-5). Er erhält vom RS keine Reaktion und stellt eine direkte Frage, ob es dem RS schlecht ging (Fl.5). Der RS verneint diese nicht überzeugend mit „Nöö“ (Fl.5), was ich eher als eine Weigerung interpretiere, über dieses Thema zu sprechen. Der startet einen erneuten Versuch, indem er den RS mit einer positiven Formulierung zu einer Antwort bewegen möchte „War gut“ (Fl.5). Der RS bejaht nach kurzer Überlegung und liefert sofort eine sachliche Begründung, warum es gut war.

Wenn die RS aber den angesprochenen Sachverhalt als für sie problematisch und behandlungsbedürftig anerkennen, entstehen optimale Bedingungen für die Beratung.

Bei einem vorhandenen und von beiden Gesprächspartner/innen (RG und RS) anerkannten Problem, welches in einem Aushandlungsprozess näher definiert und hinsichtlich der Lösungsentwicklung gemeinsam behandelt wird, handelt sich bei meinen Aufnahmen um Beratungsgespräche in einem teilweise standardisierten Rahmen, die neben der Beratung auch den Zweck der kompletten Situationserfassung und Hilfeplanung, der Dokumentation und der Regulierung der Kostenfrage erfüllen.

10. Differenzierung des Beratungstyps

Bei den Gesprächen handelt es sich um eine asymmetrische Kommunikationsform in vielerlei Hinsicht. In den Gesprächen „IHP“, „AWG“ und „Therapie statt Strafe“ ist, um nur ein Beispiel zu nennen, die Asymmetrie hinsichtlich der Abhängigkeit von Seiten der RS durch ihre Inanspruchnahme von Hilfemaßnahmen der Wohnungslosenhilfe (Notschlafstelle und Außenwohngruppe) besonders deutlich. Die RG betonen zwar den optionalen Charakter ihrer Beratungsangebote und Freiwilligkeit bei der Annahme ihrer Unterstützung, doch sie erwähnen auch mehrmals die Tatsache, dass eine aktive Mitwirkung, die auch das Annehmen eines Beratungsangebots beinhaltet, eine wichtige Voraussetzung für den weiteren Verbleib in der Hilfemaßnahme darstellt. Ein weiteres Beispiel für Asymmetrie ist die unterschiedliche Kenntnis des Hilfesystems und der Vernetzung, die Fähigkeit eigene Argumente vorzubringen und durchzusetzen sowie unterschiedliche sprachliche Voraussetzungen, vor allem bei den RS mit Migrationshintergrund.

In Bezug auf die Kooperativität und Vertrauen scheint es in allen fünf Gesprächen keine gravierenden Störungen zu geben.

Ein weiteres konstitutives Merkmal des Beratungsgesprächs ist die dyadische Gesprächssituation, die zwei Beteiligungsrollen (RS und RG) vorsieht. In jedem Gespräch gibt es eine/n RG und einen RS. Die Gesprächssituationen sind damit eindeutig dyadisch angelegt.

Im Folgenden werde ich meine Beratungsgespräche detaillierter anhand der Merkmalsmatrix nach I. Pick (2014) und entlang der Kontinuen untersuchen und je nach der Ausprägung des jeweiligen Merkmals einordnen, um weitere Differenzierungen vorzunehmen sowie eine bessere Klassifizierung und Vergleichbarkeit zu erreichen. Meine Aussagen beschreiben eher beobachtbare Tendenzen innerhalb der Gespräche, da sie sich teilweise in ihrer Zielsetzung, äußeren Rahmenbedingungen und innerer Struktur voneinander unterscheiden.

RS bestimmt RG selbst und damit Art der Intervention	← Freiwilligkeit →	Dritte bestimmen RG für RS und damit die Art der Intervention
---	--------------------	--

Im Gespräch „Wohnheim“ ist der RS eigenständig und freiwillig in der Beratungsstunde erschienen. Damit ist der Grad der Freiwilligkeit in diesem Gespräch am höchsten. Die Person des/der RG kann er aber nur bedingt bestimmen, was auch den Verhältnissen in den restlichen vier Gesprächen entspricht. Diese wurden zudem von RG initiiert. Eine Ablehnung des Beratungsangebots in Gesprächen „Zwangsräumung“ (am wenigsten), „Therapie statt Strafe“, „IHP“ und „AWG“ könnte dagegen als mangelnde Mitwirkung ausgelegt werden, die in der Regel mit Sanktionen (im äußersten Fall mit der Beendigung der Hilfsmaßnahme) bestraft werden kann.

In folgenden Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“ ist die Verknüpfung von Hilfsangebot und Mitwirkungspflicht sehr deutlich formuliert. Der RG teilt dem RS mit, dass sein Verbleib in der Notschlafstelle gesichert ist, bis sich bei ihm eine neue Situation entwickelt hat und solange er an seinen Zielen mitarbeitet. An dieser Stelle ist eine deutliche Asymmetrie und Abhängigkeit auf Seiten des RS zu sehen, die der Macht des RG mit seinen Einflussmöglichkeiten gegenübersteht. Der RS bedankt sich (etwas überschwänglich) dafür. Es entsteht der Eindruck, dass der RG ihm einen persönlichen Gefallen getan hat. Der RG reagiert auf diese Art beruhigend und entschärft seine Aussage zunächst mit „Da brauchen Sie sich also gar keine, keine Sorgen zu machen“ (Fl.21-22), erwähnt aber erneut die Mitwirkungspflicht als Voraussetzung für den Verbleib.

[18]

RG Gedanken machen. • Sie bleiben im Prinzip bleiben Sie so lange hier • äh • bis

[19]

RG sich bei Ihnen eine neue Situation entwickelt hat. Also solange Erkennbar

RG [k] räuspert sich

[20]

RG ist, dass Sie an Ihren Zielen mitarbeiten • Äähm ((1,3s)) bleiben Sie erst mal hier.

[21]

RG Okay? Da brachen Sie sich also gar keine, • keine Sorgen zu

RS Oh vielen, • vielen Dank.

[22]

RG machen. Man muss halt nur merken, dass Sie wirklich halt auch an Ihren •

RG [k] räuspert sich

[23]

RG Zielen arbeiten und dann ist das gar keine Frage. ((1,2s)) Deswegen

RG [k] räuspert sich

Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“

Am äußersten Rand des Kontinuums mit einer deutlich eingeschränkten Freiwilligkeit ist das Gespräch „AWG“ einzuordnen, in dem der RS mit forensischer Vorgeschichte und diversen gerichtlichen Auflagen seine Hilfemaßnahme in einer stationären Einrichtung plant.

Beratung kann in ein anderes Gespräch eingebettet sein	← Gesprächsrahmen →	Beratung kann nicht in ein anderes Gespräch eingebettet sein
--	---------------------	--

Durch die besondere Konstellation in der Rollenübernahme (Sozialarbeiter als RG und Wohnungslose als RS), thematische Schwerpunkte (Wohnungslosigkeit; Wohnungsverlust, Wohnungssuche; Schulden, Arbeitslosigkeit etc.), eine längerfristige Beratungsbeziehung in einer Hilfemaßnahme und Planung konkreter Interventionen im Kontext der Wohnungslosigkeit können alle vier Gespräche nur im Kontext der Wohnungslosenberatung stattfinden. Das Gespräch „Zwangsräumung“ lässt sich etwas leichter in einen anderen Gesprächsrahmen einbetten, da darin teilweise alltägliche Themen in einer weniger offiziellen Sprache behandelt werden. Danach kommt das Gespräch „Therapie statt Sprache“, gefolgt vom Gespräch „Wohnheim“. Die Gespräche „IHP“ und „AWG“ sind am äußersten Rand des Kontinuums einzuordnen. Da sie nach den Vorgaben des Kostenträgers für Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten nach SGB XII geführt werden und einer festen Struktur folgen.

Wie diese Vorgaben das Gespräch beeinflussen und wie sie dem RS transparent gemacht werden, ist im folgenden Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“ sichtbar. Der RG bewegt sich zunächst auf der Metaebene und gibt dem RS einen Überblick über die Gesprächsziele und Gesprächsstruktur mit bestimmten Aufgabenbereichen, die er nacheinander einzeln aufzählt. Dabei hebt er die Suchtproblematik des RS mit „natürlich müssen wir...“ (Fl.6-7) hervor.

- [1]
RG Dann gehen wir jetzt im Gespräch über • • zu den einzelnen • • Hilfeplanzielen.
- [2]
RG • Also erst mal zu den Problembereichen, die du hast • • persönlich. • • • Und zu der
- [3]
RG Frage, welche Ziele setzt du dir • für eine Dauer von sechs Monaten. • • Das ist also
- [4]
RG • n bisschen aufgeteilt nach Themen. • Wir reden erst über die • finanzielle
RS Ja
- [5]
RG Situation, dann über • Sozialkompetenz, wir reden über • lebenspraktische
- [6]
RG Fähigkeiten, • • über deine Arbeitssituation. • • Natürlich müssen wir reden über

[7]

RG deine Suchtproblematik • und über die Wohnsituation, ne? • • Das wären also

[8]

RG insgesamt sechs verschiedene Themenbereiche, • die wir jetzt • versuchen mal so

RS

Hmhñ

[9]

RG durchzugehen. ((eas)) Uum ääh • zunächst zu beschreiben, wie deine Situation

Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“

Problem ist internalisiert; die Person steht im Zentrum	← Problemverortung →	Problem ist externalisiert; das Problem steht im Zentrum
---	----------------------	--

Insgesamt werden die Probleme in allen fünf Gesprächen tendenziell eher externalisiert, die internalisierten Probleme kommen aber auch vor. Im Gespräch „Therapie statt Sprache“ kommen die Bewältigungsstrategien und inneres Erleben des RS sowie sein persönliches Verhalten im Zusammenhang mit der Suchterkrankung und Kontrollverlust am stärksten in den Vordergrund. Der RS reflektiert sein Verhalten, das darauf ausgerichtet ist, anderen Menschen zu helfen, bei gleichzeitiger Unfähigkeit, sich selbst zu helfen. Der RS grübelt, betont die wichtigsten Botschaften „tue helfen“ (Fl.266) und „bin ich da“ (Fl.267), zeigt seine Ratlosigkeit „Weiß nicht warum“ (Fl.268). Die RG spricht seine Gedanken aus, dass er für sich selbst nicht da sein konnte, was der RS bestätigt. In der Fl. 270-271 nimmt sie diesen Gedanken wieder auf und äußert die Hoffnung, dass der RS „jetzt so weit ist“ (Fl.271) und er sich helfen lassen will. Das Wort „will“ wird dabei betont. Offensichtlich handelt es sich bei dem RS um einen Klienten, der seit vielen Jahren zwar Unterstützung der Sozialen Arbeit in Anspruch genommen hat, seine Veränderungsbereitschaft in der Vergangenheit aber eher bezweifelt wird. Die RG ermutigt den RS, sich helfen zu lassen, und entlastet ihn, versucht eine Verhaltensänderung bzw. ein Umdenken als Wendepunkt anzuregen.

[266]

RS Ich helfe so lange. • Ich • tue helfen • anderen Menschen, aber mich selber •

[267]

RG Ja

RS irgendwie ... ((1,1s)) Keine Ahnung. ((1,8s)) Vor andere Menschen bin ich da. • • Ich

[268]

RG Und für dich selber nicht.

RS weiß nicht warum. ((1,1s)) Aber für mich ... • Für mich nicht, • irgendwie. • • Ja.

[269]	RG	((1,1s)) Schade.	Jet / • dann wird dat jetzt
	RS	(Es wird doch jetzt) Zeit.	
	RS [k]	<i>Lachend</i>	<i>lacht ((0,5s))</i>
[270]	RG	langsam <u>Zeit</u> , • ne?	• • Es wird, es wird <u>Zeit</u> . • • Aber vielleicht • bist du
	RS	Ja ((ea 0,7s))	Eben.
	RS [k]	<i>lachend</i>	
[271]	RG	jetzt so weit, dass du auch dir helfen • lassen <u>willst</u> ,	• weißt du? • • • Dat, • dat
	RS		• Ja Ja
[272]	RG	muss manchmal <u>stimmen</u> , • ne?	• Ist • äh • mh ((ea1s)) ((aa1s)). Manche •
	RS	Ja Ja	
[273]	RG	schaffen es ganz schnell, manche brauchen mehrere <u>Anläufe</u> .	• Und vielleicht • bist
	RS		Ja
[274]	RG	du jetzt so weit, dass du sagst: • " Jo, • okay", • ne?	• Also, • dat ist so n •
[275]	RG	<u>Wendepunkt</u> .	• Dass man dann sagt: " Okay". • Also es ist noch <u>viel</u> Zeit, ne?
	RS	• • Hm	

Ausschnitt aus dem Gespräch „Therapie statt Strafe“

In Gesprächen „AWG“ und „IHP“ werden die Probleme im Rahmen der Hilfeplanung bzw. innerhalb der Arbeits- und Problembereiche „soziale Kompetenzen und „psychische Gesundheit“ sowohl internalisiert als auch externalisiert. Sie bewegen sich also in der Mitte des Kontinuums. Im Gespräch „Zwangsräumung“ stehen eher die konkreten Probleme im Vordergrund, wobei der RG immer wieder vergeblich versucht, das Erleben des RS zu thematisieren. Im Gespräch „Wohnheim“ stehen die Probleme deutlich im Vordergrund.

Laienwissen	← Expertise des Beraters →	Expertenwissen
	Fachwissen	
	Prozessgestaltungswissen	
	Feldkompetenz	

Bei dem Merkmal „Fachwissen“ zeichnen sich alle Gespräche dadurch aus, dass sowohl Expertenwissen (über die Lebenswirklichkeit der Wohnungslosen, soziale Sicherungssysteme, Suchtmechanismen etc.) als auch Laienwissen bzw. alltägliches Wissen (Wohnungssuche,

Beschaffung eines Fahrrads, Einrichtung eines Dauerauftrags etc.) in ähnlicher Ausprägung benutzt werden.

An einem Beispiel aus dem Gespräch „IHP“ möchte ich aufzeigen, wie der RG seinen Ratschlag (in eine Außenwohngruppe einzuziehen) in einen fachlich-rechtlichen Rahmen fasst. Der RG wechselt dabei zwischen einer Fachsprache und verständniserleichternden Alltagssprache.

[182]	RG	mal worauf ich hinaus will ist:	Der Leistungsanbieter hat ja hier in [Ort 3]
	RG [k]	<i>räuspert sich</i>	
[183]	RG	mehrere sogenannte <u>Außenwohngruppen</u> .	Haben Sie davon schon mal gehört?
	RS		Hmhñ
[184]	RG		Das sind Einrichtungen, • wo man, wo • Menschen mit - • • der
	RS		Nein, noch nicht.
[185]	RG		Gesetzgeber nennt es so: Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten" - •
[186]	RG	Die werden da <u>unterstützt</u> im Rahmen einer Hilfemaßnahme • und mit denen wird	
[187]	RG	halt gemeinsam versucht • äähm • • die Aufgaben, die Ziele, die Probleme wie	
[188]	RG	immer auch zu lösen.	Frage ist einfach nur - also das ist im Prinzip / kann
	RS	• Hmhñ	

Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“

Die Prozessgestaltung reicht von flexiblem Reagieren auf Signale und Wünsche der RS wie in den Gesprächen „Therapie statt Strafe“ , „Wohnheim“ und „Zwangsräumung“ (Reihenfolge nach dem Grad der Ausprägung des Merkmals) bis zum standardisierten Aufbau eines Gesprächs nach festen Vorgaben mit bestimmten Arbeits- und Problembereichen wie in Gesprächen „AWG“ und „IHP“. Die RS werden dabei zu bestimmten Sachverhalten befragt und der RG entscheidet in der Regel über die thematische Struktur, was man am deutlichsten im Gespräch „IHP“ und „AWG“ sieht.

Anhand eines Ausschnitts aus dem Gespräch „AWG“ möchte ich verdeutlichen, wie die Prozessgestaltung von Vorstellungen des RG dominiert wird. Der RG gibt zuerst das nächste Ziel innerhalb des Gesprächs vor: „Um zunächst zu beschreiben, wie deine Situation augenblicklich aussieht“ (Fl. 9-10), bestimmt danach den Umfang des Redebeitrags „...zwei,

drei Sätze nur...“ (Fl.10) und wechselt danach wieder zu der Zielsetzung „in der nächsten Überlegung“ (Fl.11) mit konkreten Angaben zu dem Zeitraum „für die nächsten sechs Monate“ (Fl.11-12). Zum Schluss gibt er vor, welches Thema zuerst besprochen werden soll.

[9]

RG durchzugehen. ((eas)) Uum ääh • zunächst zu beschreiben, wie deine Situation

[10]

RG augenblicklich aussieht. • • Zu jeden Thema vielleicht zwei, drei Sätze nur. • • Und

[11]

RG dann, in der nächsten Überlegung, welche Ziele setzt du dir • für die nächsten sechs

[12]

RG Monate. • Fangen wir bei den Finanzen an.

RS

• • Ja, bei Finanzen äääh • wir haben

Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“

Alle RG weisen eine mehrjährige Berufserfahrung in der Wohnungslosenhilfe mit einem Studium der Sozialarbeit/Sozialpädagogik, also eine hohe Feldkompetenz auf.

Problem wird übernommen	← Problemdefinition →	Problem wird herausgearbeitet
-------------------------	-----------------------	-------------------------------

Die Probleme werden in allen Gesprächen überwiegend von RG thematisiert und von RS entweder als behandlungsbedürftig anerkannt oder abgelehnt. Tendenziell lässt sich feststellen, dass die Probleme eher herausgearbeitet werden, teilweise in mehreren Schritten (vor allem bei den RS mit stärkeren sprachlichen Defiziten in Gesprächen „Wohnheim“ und „AWG“). Im Gespräch „Therapie statt Strafe“ werden die Probleme am stärksten herausgearbeitet. Die Gespräche „IHP“ und zuletzt „Zwangsräumung“ weisen die geringste Ausprägung dieses Merkmals auf, zum Teil auch deswegen, weil die Vorgeschichte der RS mit ihren Problemen vermutlich im Erstgespräch thematisiert wurden.

Mit dem Ausschnitt aus dem Gespräch „Wohnheim“ möchte ich aufzeigen, wie die RG die Situation des RS erfragt und sein eigentliches „Problem“, nämlich eine fehlende Schlafstelle, herausarbeitet. Sie stellt dem RS dem RS eine kurz formulierte Frage, die er aber nicht eindeutig beantwortet. Er beschreibt, wo er normalerweise schläft (Café und danach in Bus und Bahn). Die RS klärt die Bedingungen, um seine Situation und ggf. seine Gefährdung besser einschätzen zu können. Zum Nachtcafé fragt sie, ob es welche gibt, die auch „die ganze Nacht aufhaben“ (Fl.46) und zum Schlafen im Bus fragt die RG, ob der RS ein Ticket besitzt und nicht ggf. für's Schwarzfahren bestraft werden könnte, was für die Wohnungslosen ein großes Problem darstellt. Die RG nennt danach sukzessive weitere Schlafmöglichkeiten (Bekannte,

Notschlafstellen) und fragt ihn, ob diese Stellen ihm bekannt sind und für ihn in Frage kommen. Zum Schluss stellt sie fest, dass der RG keine feste Schlafstelle hat.

[43]

RG • • Wo schlafen Sie denn im
RS • Ja

[44]

RG Moment?
RS • Ich sche, • schlafen • iinn • • äh nicht schlafen. • • Ich schlafe, • ich gehe
RS [k] *Rascheln*

[45]

RG • Ins Café. • Hmhñ Gibt s
RS zum Beispiel • • bei Café. • Ins Café, da Café [Name]. • • Es gibt

[46]

RG Cafés, die ganz, die die ganze Nach aufhaben? Hmhñ
RS s ... Ja. • • Gibt s Café, die ganze

[47]

RG • Hmhñ
RS Nacht • auf aaah • • auf. • • ((Unv.)) • ich bleibe da. • • Und morgen • früh

[48]

RG • Hmhñ • • Haben
RS • • gehe ich zum Bus, • schlafe ich auch im Bus, • Straßenbahn. Ja

[49]

RG Sie ein Ticket? Gut. • Hmhñ
RS • • Habe ich • Monatsticket. Ja ((1,7s)) Und so am Tag,
[KO] *Rascheln*

[50]

RS wenn • • schönes Wetter so, • wie heute zum Beispiel, dann schlafe ich • auf die

[51]

RG • • Und schlafen Sie manchmal • äähm • • irgendwo drinnen? • • Bei
RS Wiese. Ne/ Nein.

[52]

RG Bekannten, • oder gehen Sie auch manchmal in die Notschlafstelle? ((1,7s)) In die •
RS Ha/ Habe ich

[53]

RG [Straße1] ... • • Jä.
RS gefragt, • keine Platz! [Straße2] habe ich gefragt - • keine Platz! • • Ääh und •

[54]

RG Hmhñ
RS daa • • [Wohnheim], ich bin immer noch in die ((unv.)) • Ich warte auf

[55]	RG	• Aber Sie kennen auch die Notschlafstellen, ne? • • Die auf der
	RS	[Wohnheim].
[56]	RG	[Straße1] oder die [Straße3] • • Kein Platz. Haben sie Ihnen
	RS	[Straße1] war ich schon, da keine • Platz. [Straße2]
[57]	RG	eine <u>andere</u> Stelle genannt, wo Sie hingehen können.
	RS	Ääh • (habe ich so) • eine
[58]	RG	• • In [Stadtteil].
	RS	neue Adresse, • muss ich dahin gehen ääh ((1,8s)) [Stadtteil].
[59]	RG	• Meinen Sie die [Straße3] • dreizehn? • • Haben Sie da schon
	RS	[Straße3] • dreizehn.
[60]	RG	mal <u>geschlafen?</u> • Noch nicht. Aber da <u>könnten</u> Sie schlafen.
	RS	• Nein. • • Noch nicht.
[61]	RS	• • <u>Weiß ich nicht</u> , ich muss noch vor / ääh • • ich war noch nicht da, • ich muss
[62]	RG	• • • Können Sie sich <u>vorstellen</u> , • da zu schlafen. Hmhñ
	RS	<u>dahin</u> gehen • nochmal. Ja.
[63]	RG	((1,3s)) Okay • • Also, <u>eigentlich</u> haben Sie keine feste Schlafstelle. • • •
	RS	Nein.

Ausschnitt aus dem Gespräch „Wohnheim“

Problemverständnis und Benennung wird ausgehandelt	← Grad der Redefinition → des Problems	Problem wird in professionelle Kategorien (re)definiert
---	---	--

Tendenziell werden die Probleme in allen Gesprächen in professionelle, teilweise juristisch relevante Kategorien gefasst und von RG mit entsprechenden Fachbegriffen, Paragraphen etc. versehen. Am stärksten ist der Grad der Problem(re)definition im Gespräch „AWG“, in dem die von RS beschriebenen Umstände direkt einer Kategorie zugeordnet werden (Einhaltung von Bewährungsaufgaben; StGB; SGBII; SGB XII; Schuldenregulierung etc.). In Gesprächen „IHP“ und „Zwangsräumung“ werden die problematischen Sachverhalte ebenfalls mit entsprechenden Gesetzen, Begriffen etc. belegt, jedoch werden diese teilweise mit den RS ausgehandelt. In den Gesprächen „Wohnheim“ und „Therapie statt Strafe“ findet diese Zuordnung zwar auch statt,

doch werden die Probleme bzw. das Problemverständnis etwas stärker aufgrund von vorhandenen Störungen durch Sprachdefizit des RS ausgehandelt.

Im folgenden Beispiel aus dem Gespräch „Therapie statt Strafe“ korrigiert und redefiniert die RG den vom RS beschriebenen Sachverhalt.

[20]	RS	Sagte zu mir: "Ja, du gehst gleich raus". • • Habe ich • Bewährung bekommen.
[21]	RG	((1,4s)) Hast Du <u>Bewährung</u> bekommen oder hast du • ääh ((1,7s)) den Paragraph
	RG [k]	<u>setzt mehrfach zum Sprechen an</u>
[22]	RG	<u>fünfunddreißig</u> , sprich • <u>Therapie</u> • statt • <u>Strafe</u> ? —
	RS	Ja, das habe ich.
Ausschnitt aus dem Gespräch „Therapie statt Strafe“		

Schwerpunkt liegt auf der Zieldefinition	← Prozess →	Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung
---	-------------	---

Im Gespräch „IHP“ findet eine eindeutige Zielfokussierung statt. Die Handlungsplanung steht weniger im Vordergrund wie auch im Gespräch „Therapie statt Strafe“. Im Gespräch „Zwangsräumung“ kann man sowohl Zieldefinition als auch Handlungsplanung beobachten, wobei die Handlungsplanung etwas stärker ausgeprägt zu sein scheint. Im Gespräch „AWG“ scheint beides ungefähr in gleicher Ausprägung vorhanden zu sein.

Der RG aus dem Gespräch „IHP“ fordert den RS auf, seine (realistischen, nicht überzogenen) Ziele für einen konkreten Zeitraum von 3 Monaten zu formulieren. Er nennt einen Zeitraum von 3 Monaten, den er anscheinend willkürlich ansetzt, was seiner Formulierung entnommen werden kann: „Sagen wir meinetwegen – ich nenn jetzt einfach mal nen Zeitraum...“(Fl.27).

[25]	RG	paar Wochen mindestens wahrscheinlich <u>hier</u> . • • Was würden Sie denn sagen sind
[26]	RG	Ihre <u>realistischen Ziele</u> • für diese Zeit? • Sagen wir mal meinetwegen - ich nenn
[27]	RG	jetzt einfach mal nen Zeitraum, ich sag mal • von mir aus - drei Monaten, • ne?
[28]	RG	Oh egal. • • Ich sag mal drei Monate. • • Ähm • was würden Sie sagen sind • <u>die</u>
[29]	RG	<u>Ziele</u> für diese Zeit. • Die • <u>Sie</u> erreichen wollen • gegebenenfalls auch mit unserer

[30]

RG Unterstützung. Hmhm • Ja.
RS ((1,4s)) Ja natürlich al also erst kommt die Wohn • Situation.

Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“

Lösung liegt im Einflussbereich des RS	← Lösungsradius →	Lösung liegt im Einflussbereich des RG
---	-------------------	---

Im Gespräch „Therapie statt Strafe“ liegt die Lösung (Teilnahme und Durchführung einer Entwöhnungstherapie) nur im Einfluss des RS. Im Gespräch „IHP“ liegen sie eher im Einflussbereich des RS, wobei er in der Schuldnerberatung z.B. auf Beratung bzw. Weitervermittlung angewiesen ist. Im Gespräch „Zwangsräumung“ verhält es sich ähnlich, wobei der RS eine größere Bereitschaft und Offenheit zeigt, die Unterstützung des RG in pragmatischen Fragen in Anspruch zu nehmen. Der RS im Gespräch „Wohnheim“ ist am stärksten auf Hilfe angewiesen, auf Grund seiner Sprachbarriere und des Analphabetismus. Die Umsetzung wird teilweise von der RG stellvertretend übernommen, wobei der RS an einigen Stellen keineswegs hilflos erscheint. Im Gespräch „AWG“ ist der RS teilweise auf Unterstützung des RG angewiesen, da er sprachliche Defizite vor allem im Schriftlichen aufweist, was im folgenden Ausschnitt thematisiert wird. Der RS äußerte zuvor seinen Hilfebedarf im Zusammenhang mit seinen sprachlichen Defiziten. Der RG möchte den Umfang der benötigten Unterstützung klären, drückt sich aber unklar aus mit „sprachliche Fähigkeiten“, präzisiert aber direkt seine Frage mit „Auffassung so von Behördenbriefen“ (Fl.556-557). Die Antwort des RS bezieht sich auf die allgemeinen sprachlichen Fähigkeiten: „Ich hoffe die Leu/ die Leute verstehen mich“ (Fl.557). Der RG konkretisiert seine Frage erneut (Behördenbriefe und Formalitäten). Der RS teilt ihm sehr deutlich mit, dass er sich damit überfordert fühlt „nix am Hut“ (Fl. 558). Der RG spricht seine Interpretation der Äußerung „Das kannst du nicht“ (Fl.558), was der RS eindeutig bejaht. Der RG klärt weiterhin den Umfang seines Unterstützungsbedarfs: „Ist das egal, um was es geht?“ (Fl.559). Der RS bestätigt dies nach einer längeren Überlegung. Zum Schluss fasst der RG zusammen: „wirklich alles, was schriftlich vorliegt“ und „Da benötigst du Hilfe“ (Fl.560-561), was der RS doppelt bejaht.

[555]

RG Hmhm • • • Wie • sieht s jetzt aus
RS ((2,2s)) Mm ja, und bin ich dabei geblieben, ne?

[556]

RG mit deinen Fähigkeiten? Sprachliche Fähigkeiten • und • der Auffassung so von •

[557]	RG	Behördenbriefen.	• • M • Mit Behördenbriefen und
	RS	Ja, ich hoffe die Leu/ die Leute verstehen mich.	Nein,
[558]	RG	Formalitäten umgehen.	• Das kannst du nicht. • • Also <u>hier</u> ist n •
	RS	das, das habe ich nis/ nix am Hut.	
[559]	RG	Hilfebedarf.	Ist das <u>egal</u> um was es geht?
	RS	• • • Auf jeden Fall	((1,4s)) Pfff eigentlich
[560]	RG	• Also eigentlich wirklich alles, was schriftlich vorliegt. • • Da benötigst du	
	RS	schon.	
[561]	RG	Hilfe.	• Dann würde ich das auch • gerne mal so aufschreiben in dem Bericht •
	RS	Ja Ja	

Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“

Intervention ist auf die Dauer des Beratungsgesprächs beschränkt	← Lösungsrahmen →	Intervention geht über die Dauer des Beratungsgesprächs hinaus
--	-------------------	---

Alle Interventionen gehen über die Dauer des Beratungsgesprächs hinaus. Im Gespräch „Zwangsräumung“ wurde z.B. ein weiterer Termin zum Öffnen und Bearbeiten der Briefe vereinbart. Dabei schlägt der RG den Termin und den Zweck des Treffens vor.

[35]	RG	Da hast du völlig Recht. • • • Äähm • • ich würde mich gerne morgen mit dir
[36]	RG	verabreden. • • Um mal • die ganzen Briefe zu sortieren, • die • jetzt
	RS	• • Hmhñ Hñ
[37]	RG	gekommen sind. Und der Aufstellung der ((2,3s)) Gläubiger. ((1,2s)) Ich sach dir nur

Ausschnitt aus dem Gespräch „Zwangsräumung“

Im Gespräch „Wohnheim“ wurde vereinbart, dass der RS einmal pro Woche zu der RG kommt. Der RS im Gespräch „Therapie statt Strafe“ soll bis zum Antritt seiner Therapie in der Notschlafstelle bleiben, was mehrere Monate dauern kann. Im Gespräch „IHP“ wird dem RS signalisiert, dass er so lange in der Notschlafstelle bleiben kann, bis er eine eigene Wohnung findet. Der RS im Gespräch „AWG“ befindet sich am Anfang einer Hilfemaßnahme, die mindestens mehrere Monate bis zu mehreren Jahren dauern kann.

Im folgenden Kapitel werde ich die von mir identifizierten Formen von Ratschlägen präsentieren und diese mit entsprechenden Beispielen veranschaulichen.

11. Theorie und Analyse des Ratschlags

Welchen Platz die Erteilung von Ratschlägen im Beratungsprozess einnimmt, ist höchst umstritten. Die Meinungen der Sozial- und Sprachwissenschaftler variieren von einer kompletten Ablehnung von Ratschlägen in der Beratung bis zur Hervorhebung dieser als festen Bestandteil jedes Beratungsgesprächs, ob im Alltag oder im professionellen Handeln. So bezeichnen Niehaus und Peeters das Ratgeben als „unverzichtbaren Sprechakt“, der in allen Kulturen und in allen Orten unserer Gesellschaft vorkommt und eine Handlungs- oder Verhaltensmöglichkeit beinhaltet, ohne direktiv eine Handlungsstrategie vorzugeben (2014, S.1).

Couture und Sutherland (2006, S.330) fassen die Argumente gegen die Erteilung von Ratschlägen in der Psychotherapie zusammen:

(a) advice could prevent clients from mobilizing their own resources and competences; (b) clients may become dependant on therapists and demand more advice or magical solutions; (c) clients may blame therapists for advice that led to an unsatisfactory action and, this dissatisfaction may eventually lead to termination of therapy by clients; (d) advice provision can be seen as an imposition of the therapists' value and belief systems; (e) clients would not comply with advice anyway; they could further reject any attempt on a part of counsellors to guide and influence; (f) clients may misinterpret the advice and may injure themselves and others ; and (g) therapists may be disappointed if clients refuse to follow advice. To summarize, within numerous of approaches to counseling, including family therapy, advice given by therapists has been viewed as a form of social control.

In der Sozialen Arbeit ist eher die Tendenz erkennbar, Ratschläge auf ein Minimum zu reduzieren (Hall 2014, S.99) und Klient/innen unter Berücksichtigung ihrer eigenen Ressourcen bei der Entwicklung eines geeigneten Lösungswegs zu unterstützen (vgl. Widulle 2012, S.53). Es existieren Beratungsansätze, die gezielt auf Erteilung von Ratschlägen verzichten wie z.B. der systemische Beratungsansatz oder „Motivational Interviewing“ (vgl. Hall 2014, S.100).

Um ein wenig Klarheit über die genaue Bedeutung des Wortes „Ratschlag“ zu verschaffen, stelle ich die Begriffserklärung von R. Paris vor, an der ich mich in meiner Arbeit orientiere.

„Ein Ratschlag ist eine unmittelbar an eine Person gerichtete Sprechhandlung, die darauf abzielt, den anderen durch eine bestimmte Verhaltensempfehlung bei der Bewältigung eines für ihn dringlichen

Problems zu unterstützen und ihm hierzu einen ihm bislang nicht präsenten Lösungsweg aufzuzeigen (Paris 2014, S.65).

Wie unscharf und allgemein die Definitionen von Ratschlägen sind, so ist auch die Beschreibung von Ratschlag-Formen sehr unterschiedlich und zum Teil widersprüchlich. Die Einigkeit unter den Forschenden besteht zumindest darin, dass Ratschläge nicht immer explizit und plakativ formuliert werden [müssen-A.P.], sondern auch durch Begründungen und indirekte Formulierungen ersetzt werden [können-A.P.](vgl. Niehaus 2014, S. 50).

Es gibt darüber hinaus weitere Unterscheidungen und Versuche einer Abgrenzung, z.B. zwischen einem Ratschlag und einem Tipp oder einem Hinweis, welche nach R. Paris (2014, S.78) zwar einen Ratcharakter haben, aber das Problem der Asymmetrie und Verantwortungsübertragung vermeiden. Eine Empfehlung sieht er als eine Möglichkeit, einen „gangbaren Weg“ aufzuzeigen, der als ein „schwacher“ Rat verstanden werden kann. Ein Vorschlag beinhaltet dagegen eine oder mehrere Alternativen ohne eigene Präferenzen von Ratgebenden. Tipp, Empfehlung und Vorschlag schränken nach R. Paris die Freiheit des RS nicht ein. Ein „starker“ Ratschlag aber, „Wenn du das tust, bekommst du das“ wird als eine indirekte Nötigung verstanden, die suggeriert, eine einzig wahre und richtige Lösung zu kennen.

Bei der Erteilung eines Ratschlags übernehmen die Ratgebenden eine „moralische Teilverantwortung und gewisse Sorge“ für den Ausgang bzw. für die Befolgung des Rates. Paris (2014, S. 36) bezeichnet diesen Aspekt als Verantwortungstransfer, der je nach der Formulierung des Ratschlags mal stärker, mal schwächer ausgeprägt ist: „Je stärker der Rat, desto exponierter der Ratgeber, desto schwächer der Transfer der Verantwortung“ (Paris 2014, S.79). Wenn ein Ratschlag also einen Verpflichtungscharakter hat und Ratgebende eine bestimmte Handlung als alternativlos darstellen, übernehmen sie indirekt einen Teil der Verantwortung für den Ausgang dieser Handlungsempfehlung. Um dies zu vermeiden und möglichen Vorwürfen und ggf. Haftungsansprüchen bei einer misslungenen Beratung zu entgehen, werden die Ratschläge häufig in einer Form präsentiert, die sie „gleichsam vorbeugend verwässert oder gar dementiert“ (Niehaus 2014, S. 36).

Die möglichen Reaktionsmuster auf Ratschläge umfassen im Wesentlichen eine Annahme des Rates durch Ratsuchende mit einer Honorierung der Ratgebenden (Zustimmung), eine Ablehnung des Ratschlags z.B. als eine Reaktion auf Unterstellung von Ratbedürftigkeit oder Widerstand gegen den Status als Klient/in (offene Verneinung) sowie eine indifferente

Reaktion auf den Ratschlag, z.B. durch Schweigen oder eine minimale Reaktion, was auch als eine passive Form des Widerstands bewertet werden kann.

Im Folgenden werden die Ergebnisse meiner Gesprächsanalyse vorgestellt. Die aufgeführten Beispiele für bestimmte Formen von Ratschlägen sind nicht immer idealtypisch für eine Kategorie. Es kommt auch zu Überschneidungen oder mehrfacher Zugehörigkeit, da die von mir gebildeten Kategorien sich nicht immer scharf voneinander trennen lassen und verschiedene Dimensionen aufweisen. Die verschiedenen Dimensionen beschreiben unterschiedliche Eigenschaften von Ratschlägen und beschreiben z.B. ihre Form (Hinweis, Information oder hypothetische Situation), die Stärke des Ratschlags (insistierend-direkt vs. indirekt), die Adressaten (generell vs. individuell) mit der Möglichkeit der Regulierung von Nähe und Distanz, da generell formulierte Ratschläge weniger konfrontativ und aufdringlich erscheinen. In Bezug auf konkrete Formulierungen werden die Ratschläge oft aus der Perspektive der RG („ich würde“; „ich glaube“ etc.) und als eine der möglichen Optionen präsentiert. So kann z.B. ein Ratschlag, der als Hinweis formuliert wurde, an eine Gruppe (generell) gerichtet sein und einen mehr oder weniger insistierenden Charakter haben. Am folgenden Beispiel aus dem Gespräch „IHP“ möchte ich diese Dimensionen aufzeigen.

[158]	RG	Ja Ja	Nur
	RS	jetzt gekommen bin.	Nur bis auf • diese Situation, dass ich jetzt hier bin.
[159]	RG	- ich mein - das ist ja letztendlich • ähm • • <u>Mietvertrag</u> zu machen. Klar, man kann	
[160]	RG	natürlich auch Veträge / äh • man kann auch mündlich Veträge abschließen, keine	
[161]	RG	Frage. • Nur letztendlich ein Mietvertrag ist eine Sache, die halt ein n ganz, ganz	
[162]	RG	hohen <u>Stellenwert</u> auch ... • • Äähm ((2,1s)) ist natürlich auch ein Bereich, was so •	
[163]	RG	bestimmte Lebenspraktische ääh • ääh • Betrachtung angeht. • • Müssen Sie	
[164]	RG	einfach drauf achten zukünftig bei so ner Sache ... äh • • schwarz auf weiß, ne?	
[165]	RG	Ja Ja	
	RS	• • Ja ist vollkommen richtig nur ich war jetzt für Tage da • äh bis er Mietvertrag, •	
[166]	RG	Ja	
	RS	bis er den Mietvertrag fertig gemacht hat, wären s • sieben, acht Tage vielleicht.	

Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“

Der RG stimmt dem RS zunächst zu (bei der Angabe, dass dieser bis jetzt auch ohne Hilfe gut zurechtgekommen ist), schränkt aber die Gültigkeit seiner Aussage ein, indem er den gescheiterten Versuch des RS erwähnt, einen Mietvertrag abzuschließen. Dies sieht er als Nachweis dafür, dass der RS nicht immer gut zurechtgekommen ist und beratungsbedürftig ist. Er geht danach generell darauf ein (Informationsgabe), dass ein Vertrag (theoretisch) auch mündlich geschlossen werden kann, verdeutlicht aber, dass ein Mietvertrag einen hohen Stellenwert hat und der richtige Umgang damit bestimmte „lebenspraktische Fähigkeiten“ beinhaltet. Auch hier deutet der RG an, dass der RS aus seiner Sicht den Stellenwert eines schriftlich abgeschlossenen Vertrags sowie seine Mängel in den lebenspraktischen Fähigkeiten nicht erkennt. Er schließt seinen Kommentar mit einem konkreten, an den RS gerichteten Ratschlag ab, in der Zukunft darauf zu achten, wichtige Verträge schriftlich abzuschließen. Der Ratschlag wurde hier zunächst als eine allgemein gültige Information in unpersönlicher Form („man“) erteilt, die konkrete Handlungsempfehlung wurde aber individuell an den RS selbst gerichtet mit einer verpflichtenden Komponente („müssen“): „Müssen Sie einfach darauf achten zukünftig bei so ´ner Sache...“(Fl.163-164). Der RS reagiert auf die Unterstellungen des RG sowie auf seinen nicht gefragten Ratschlag mit einer Rechtfertigung und erneutem Hinweis auf seine eingeschränkten finanziellen Mittel.

Ratschläge kommen in unterschiedlichen Formen vor. Sie können sowohl direkt als eine Handlungsanweisung als auch in indirekter Form als Informationsgabe, als Hinweis auf Handlungsoptionen oder als eine hypothetische Situation formuliert werden. Die Auswertung meiner Aufnahmen zeigt, dass die indirekte Form des Ratschlags viel häufiger benutzt wird als die direkte Form.

Ein Beispiel für eine **direkte** Form des Ratschlags aus dem Gespräch „Zwangsräumung“ lässt sich vor allem durch Imperative „lass“ und „warte“ dieser Kategorie zuordnen. Der RG fragt zuerst, ob der RS seinen Brüdern schreiben möchte, und erhält vorerst keine Reaktion. Der RG interpretiert dies als einen Hinweis darauf, dass RS noch keine Entscheidung diesbezüglich getroffen hat. Er rät ihm, noch einmal darüber nachzudenken: „Lass s dir mal durch den Kopf gehen“ (Fl.140) und „Wir brauchen... warte bis zum Wochenende“ (Fl.140-141). Der RS erinnert ihn daran, dass sie bereits darüber gesprochen haben, und er beabsichtigt, seinen Brüdern eine E-Mail zu schreiben. Der RG rät ihm, noch einmal darüber nachzudenken. Diese Formulierung „Lass es dir noch einmal durch den Kopf gehen. Läuft ja nicht weg“ hat einen insistierenden Charakter. Der RS fühlt sich dadurch offensichtlich etwas bedrängt und reagiert

darauf sofort mit konkreten Umsetzungsplänen „Aldi-Talk“, den er am selben Tag umsetzen möchte.

[139]
RG • • Hast du nochmal überlegt ob du deinen Brüdern schreibst noch

RS seid einfach gut.

[140]
RG mal? ((2s)) Lass s dir noch mal durch den Kopf gehen. Wir brauchen ... Warte bis

RS Ja eine E-Mail wollt, wollte

[141]
RG zum Wochenende. Jaja. Ja aber • b b ... Lass es dir noch

RS ich ihnen schreiben. Hab da ja darüber gesprochen. Dass • ah...

[142]
RG einmal durch den Kopf gehen. Läuft ja nicht weg.

RS Ich werde mir heute auch. Ich werde heute auch a äh

[143]
RS bei • / nach Aldii und werd mir ne • O Olditalk also ne Alditalk äh flatrate werde ich

[144]
RS mir dann äh • einrichten für neunzehn • neunzig. • • • Äh dass ich dann • SIM-Karte

[145]
RG Erreichbar bist.

RS hab und dass ich dann telefonieren kann auch. Also kann ich auch anrufen und

[146]
RG Jâ

RS kann eben halt dann auch überall äh in [Stadt] dann halt • ähm ins Internet.

[147]
RG Gut.

RS • Und auch Mails schreiben. Oder auch anrufen. • • • Das wäre auch ganz gut

[148]
RG Wenn

RS weil ich bin ja bis jetzt nicht erreichbar. Die Nummer bekommt Ihr dann noch.

Ausschnitt aus dem Gespräch „Zwangsräumung“

Ratschläge in **indirekter** Form sind weniger konfrontativ und lassen RS mehr Raum für eigene Entscheidungen. Sie können in unterschiedlichen Variationen vorkommen: als ein Hinweis, als Informationsgabe oder als eine hypothetische Situation.

Ratschläge werden häufig als ein **Hinweis** auf eine oder mehrere Handlungsoptionen oder zu berücksichtigende Informationen bei der Planung oder Umsetzung einer Lösung formuliert.

Ein Beispiel aus dem Gespräch „AWG“ für einen Ratschlag als Hinweis, der etwas plakativ als solcher präsentiert wurde.

[385]

RG ((1,5s)) Naja, also äh äh da gibt s ja noch en wichtigen Hinweis.

RS

[386]

RG Oder an der Stelle ist ja noch mal ein ganz wichtiger Hinweis auf unser

[387]

RG Notruftelefon. Äh • nämlich das ist äh • in der Gruppe ja auch von

RS Richtig! Ja Ja Ja Ja ...

[388]

RG mir immer wieder angekündigt worden. • Als bei • solchen Situationen oder auch

RS Ja Ja

[389]

RG ähnlichen Situationen Okay

RS • • Aber damals wusste ich noch nicht, ne? Ja Ja Ja Ja

[390]

RG Dass Ihr dann ääh • zum Notruftelefon greift und ääh...

RS ... Ja • • Auf jeden Fall, im

Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“

Der RS reagiert darauf überschwänglich mit Zustimmung sowie Rechtfertigung: „Aber damals wusste ich noch nicht, ne?“ (Fl.389) und verspricht mehrmals, den Hinweis des RG bei einem ähnlichen Fall zu berücksichtigen. Diese überbetonte Kooperationsbereitschaft kann mit dem Kontext der forensischen Vorgeschichte erklärt werden, die mit sehr eingeschränkten Einflussmöglichkeiten von Seiten der RS verbunden ist, die vor allem an die Mitwirkung an vereinbarten Zielen und der Zusammenarbeit mit der Institution geknüpft sind.

Ratschläge können auch als eine **Informationsgabe** präsentiert werden. Das Charakteristische daran ist, dass einer konkreten Auskunft bzw. Information der eigentliche Ratschlag als Handlungsanweisung folgt wie im folgenden Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“. In diesem Fall widerspricht der RS dem RG und lehnt seinen Ratschlag (den Unterhalt für seine Kinder ruhen zu lassen) ab und begründet seine Ablehnung mit der Tatsache, dass die Schulden dadurch nicht verschwinden würden. Der Ratschlag ist eigentlich neutral formuliert und nicht an den RS direkt gerichtet (kann man), er versteht dies trotzdem als einen Lösungsvorschlag für seine Zahlungsverpflichtung.

[217]

RG auch um mögliche Schulden. Es gibt anscheinend Schulden bei Ihnen.

RS • Ja

[218]

RS natürlich, also • gibt es. Also ich muss die Unterkünfte, also - • was heißt

[219]

RG Ja Gut. Die, die sind

RS Unterkünfte - • für Kinder. • • Die muss ich bezahlen, • da ko ...

[220]

RG natürlich im Moment, • solange Sie i / ALG II bekommen ääh • kann man die auch

[221]

RG ruhen lassen. Ja Ja Klar. Gut Dann ...

RS • • Jaa kann man ruhen lassen, aber • die Schulden • kommen immer

[222]

RG Ja ist richtig. Ja. • Klar.

RS drauf • und irgendwann mal muss ich die bezahlen. • Und irgendwann mal • stehe

[223]

RG Ja ((1,3s)) Und dann gibt s Schulden,

RS ich / dann muss ich dafür wieder gerade stehen.

Ausschnitt aus dem Gespräch „IHP“

Eine weitere Möglichkeit, Ratschläge in indirekter Form zu erteilen, ist die Kreierung einer **hypothetischen Situation** wie im folgenden Beispiel aus dem Gespräch „Wohnheim“.

Die RG thematisiert zum zweiten Mal das Thema „Übernachtungsstelle für heute Nacht“ weil der RS bis jetzt keine eindeutige und zufriedenstellende Antwort geliefert hat. Die RG geht davon aus, dass der RS keine Schlafstelle hat und „auf der Straße“ schlafen muss. In diesem Zusammenhang weist sie ihn auf die Gefahren hin: „Draußen schlafen ist gefährlich...“ (Fl.215-216). Die RG fällt mit ihrer Gesprächsart insgesamt als etwas über-protektiv auf. Dieser Hinweis ist als ein Ratschlag zu verstehen, in eine Notunterkunft zu gehen. Die RG stimmt ihr ausdrücklich zu, was der RG aber als ein Signal dafür deutet, dass er ihrem Ratschlag folgen und in eine Notschlafstelle gehen wird. In dieser Annahme fügt sie die Information hinzu, dass er zu einer bestimmten Uhrzeit da sein soll. Erst jetzt präsentiert der RS seine eigene Lösung für das Problem „Übernachtungsstelle“ und berichtet von einem Bekannten, bei dem er vorübergehend schlafen kann. Bis zu diesem Zeitpunkt erwähnte der RS diese von ihm selbst organisierte Lösung nicht, um vermutlich ein schnelleres Gesprächsende herbeizuführen und weil dieses Anliegen ihm nicht als dringend erscheint. Die RG akzeptiert diesen Lösungsvorschlag nicht bedingungslos und wiederholt ihren Hinweis, dass RS in diese Notschlafstelle gehen kann, für den hypothetischen Fall, wenn sein „Kumpel“ doch absagen

würde. Anscheinend hat sie kein großes Vertrauen in seine Problemlösefähigkeiten und befürchtet, dass der RS doch „auf der Straße“ schlafen wird. Der RG liefert eine Erklärung dafür, warum er seinen Schlafplatz bei dem „Kumpel“ als sicher betrachtet und verteidigt damit seine Lösung. Er berichtet von einem Deal, nach dem er für seinen „Kumpel“ Essen kauft und dieser ihn stattdessen in seiner Wohnung schlafen lässt.

[215]	RG	Gut • • • so • • und wegen dem <u>Schlafen</u> - • draußen schlafen
	RS	eingespeichert. • Ja • Mittwoch ((unv.)).
[216]	RG	ist <u>gefährlich</u> , • ne? • • So ... ((1,1s)) Wenn Sie jetzt heute Abend in
	RS	Ja, ich weiß! Ja
[217]	RG	die [Notschlafstelle] gehen, • • ne? Müssen Sie um <u>neunzehn</u> , neunzehn Uhr dreißig
	RS	Nee, nee ((unv.)) • heute, heute, heute, heute
[218]	RG	da sein. ((1,2s)) Und wenn
	RS	Abend habe ich, wo kann ich schlafen. ((1,3s)) Beei ein Kumpel.
[219]	RG	der Kumpel dann sagt, Sie können da nicht schlafen, können Sie <u>hierhin</u> gehen. •
[220]	RG	Sie kriegen auf jeden Fall ein Bett zum Schlafen.
	RS	Ja! Ja, aber nein. Wir haben • (paar) verabredet.
[221]	RS	Heute Abend • • ich kann in sch / da • bei ihm schlafen. • • Drei, • vier Tage noch.

Ausschnitt aus dem Gespräch „Wohnheim“

Die Ratschläge können in **generalisierter** Form vorkommen, d.h. nicht an eine bestimmte Person, sondern an Gruppen oder unbestimmte Personen gerichtet oder **individuell** auf RS und seine/ihre Situation zugeschnitten sein. Dies ist eine andere Dimension in der Kategorisierung von Ratschlägen und beschreibt weniger die Form des Ratschlags, sondern vielmehr die Formulierung in Bezug auf Adressaten mit der Möglichkeit zur Distanzregulierung. Bei „heiklen“ Themen, die z.B. die Privatsphäre betreffen oder einen „Gesichtsverlust“ zur Folge haben könnten, werden oft distanzierte, allgemeine Formulierungen verwendet und der/die Adressat/in sprachlich mit Indefinitpronomen „man“ bezeichnet. Eine weitere Möglichkeit, einen Ratschlag in genereller Form zu präsentieren, bietet eine hypothetische Situation, die theoretisch für alle Menschen oder eine unbekannte Person in ähnlicher Situation gelten würde, so dass RS sich weder in ihrer Autonomie angegriffen noch in ihrer Privatsphäre verletzt fühlen.

Die RS können einen generell formulierten Ratschlag eher ignorieren als einen an sie persönlich gerichteten, der sie zu einer Reaktion zwingt.

Es folgt ein Beispiel für einen generell formulierten, an eine unbestimmte Person gerichteten Ratschlag bei einem persönlichen Thema aus dem Gespräch „Zwangsräumung“.

[153]	RG		Du möchtest ja
	RS	zu weit aushole über das alte Rom oder so nicht zu viel schreibe.	
[154]	RG	wieder Kontakt mit ihnen aufbauen.	Ja
	RS		• Ja sicher. • • Und wieder die Wogen
[155]	RG		Genau.
	RS	schlichten so ein bisschen die sich da aufgebaut haben durch meinen Mist. • Aber	
[156]	RG		Jâ • Und vielleicht muss
	RS	auch durch deren • Fehlverständnis von meiner Situation.	
[157]	RG	man da jetzt einfach erst mal klein anfangen. ((1,1s)) Also ni • äähm • • • einfach jetzt	
[158]	RG	mal • auf deren Ebene • sachlich • • • kurz und knapp sagen. So das Sach, die	
[159]	RG	Sachen haben wir erledigt. • • • Danke für eure Unterstütz / finanzielle	
[160]	RG	Unterstützung. • • Äähm • • • wenn ich mehr, • wenn ich mehr auf den Füßen stehe	
[161]	RG	• melde ich mich wieder. Ihr könnt mich aber auch jederzeit erreichen • über die	
[162]	RG	selbe Nummer, Emailoder demnächst Telefonnummer.	
	RS	Ja genau. Ja • (X)	Ja ich werde
[163]	RS	dann auch die Telefonnummer, werde ich ihnen auch mailen. Dann, dann können sie	

Ausschnitt aus dem Gespräch „Zwangsräumung“

Der RG thematisiert den Wunsch des RS, Kontakt zu seinen Brüdern aufzunehmen, was der RS auch als sein Ziel anerkennt. Der RS deutet an, dass die Beziehung zu seinen Brüdern in der Vergangenheit gelitten hat, ergänzt aber, dass beide Seiten einen Teil der Schuld dafür tragen. Der RG reagiert darauf mit einem Ratschlag, den er als eine Option und eher distanziert formuliert: „Und vielleicht muss man da jetzt einfach erstmal klein anfangen“ (FL.156-157). Damit möchte er den RS davon abbringen, den Brief an seine Brüder mit Schuldzuweisungen

zu beginnen, und wechselt dann zu der Perspektive seiner Brüder: „Auf deren Ebene, sachlich...“ (Fl.158) und führt kurz auf, was er schreiben würde, wobei er sich sprachlich in die Lage des RS versetzt. Der RS reagiert auf diesen Ratschlag versachlichend und ausweichend, eine Strategie, die er mehrmals in diesem Gespräch verfolgt. Er thematisiert erneut seine Erreichbarkeit und die technische Voraussetzung für die Kontaktaufnahme zu seinen Brüdern. Offensichtlich möchte er dieses emotional besetzte Thema nicht mit dem RG vertiefen. Der RG akzeptiert diese Entwicklung und besteht auf keiner abschließenden Lösung.

Bei den Ratschlägen, die individuell an RS und ihre Situation gerichtet sind, wird die Person der/des RS in ihrer/seiner besonderen Situation explizit angesprochen wie im folgenden Beispiel aus dem Gespräch „Wohnheim“.

[130]

RG Liste. Das ist gut. • Jeetzt, Herr [Name] RS • • ist es aber wichtig, • dass
RS • Ja • Ja

[131]

RG Sie sich einmal die Woche • in [Wohnheim] melden. • • Damit Sie • auf der
RS • Ja

[132]

RG Warteliste bleiben. • Und • bis Ende August • ziehen da nämlich • • Mehrere
RS • • Ja

[133]

RG Leute aus, da heißt die Chancen stehen sehr, sehr gut, • • dass Sie schon im _____

[134]

RG September • also das heißt • • vielleicht in zwei oder drei Wochen schon, • da

[135]

RG einziehen können, dass es da einen Platz für Sie gibt.
RS • Ja? • • Also Ende August.

[136]

RG ((1,1s)) Jaă, Anfang September. • • An / Ende August, Anfang September
RS • Ja

[137]

RG ((1,2s)) stehen die Chancen gut, dass Sie en Platz kriegen. Aber dafür • ist
RS • Okay

[138]

RG es wichtig, dass Sie sich einmal die Woche melden und sagen: " Ich hab noch
RS (Äh) melden.

[139]

RG Interesse". Nee. • • Das einfachste
RS • Ja, okay • Ich selber hin oder nur telefonisch?

Ausschnitt aus dem Gespräch „Wohnheim“

Die RG teilt dem RS die Ergebnisse ihres Telefonats mit dem zuständigen Mitarbeiter des Wohnheims I mit. Der RS hat sich nach seinem Erstgespräch mehrere Wochen im Wohnheim I nicht mehr gemeldet und ist deswegen von der Warteliste gestrichen worden. Sie fährt fort, indem sie dem RS mit Nachdruck den Ratschlag erteilt, sich im Wohnheim I einmal pro Woche zu melden. Die RG betont die zentralen Wörter „jetzt“, „wichtig“ und „melden“, um die Dringlichkeit der Befolgung ihres Rates aufzuzeigen. Sie plausibilisiert ihre Empfehlung mit einer Erklärung, warum er sich melden muss: „Damit Sie auf der Warteliste bleiben“ (Fl. 131-132). Um den RS weiterhin zur Mitwirkung zu motivieren, berichtet die RG dem RS von den geplanten Auszügen im Wohnheim I, die Ende August stattfinden sollen, so dass er im September eventuell ein Zimmer bekommen könnte. Die RG bewertet die Chancen für den Einzug als „sehr, sehr gut“ und benennt den zeitlichen Rahmen von zwei bis drei Wochen, die der RS noch durchzuhalten hat. Die RG spricht sehr einfach, wiederholt mehrmals das Gesagte und betont die entscheidenden Wörter. Der RS reagiert zunächst überrascht mit einem „Ja?“ und teilt der RG seine Wahrnehmung/Hoffnung des Gesagten mit: „Also Ende August“ (Fl.135). Die RG korrigiert ihn zunächst mit: „Anfang September“, lässt sich aber dann auf einen Kompromiss ein: „Ende August, Anfang September“ (Fl.136). Sie wiederholt in motivierender Absicht die Information, dass die Chancen des RS gut stehen, einen Platz zu bekommen, und es wichtig ist, sich einmal die Woche dort zu melden.

Der RS möchte klären, wie er diese Aufgabe konkret umsetzen soll: „Ich selber hin oder nur telefonisch?“ (Fl.139). Er geht davon aus, dass er allein für die Umsetzung dieser Aufgabe zuständig sein wird und fragt nicht nach Hilfe. Die RG beginnt mit Plausibilisierung ihres eigenen (noch nicht gemachten) Vorschlags: „Das Einfachste wäre, weil Sie haben ja kein Telefon, ne?“ (Fl.139-142). Sie strebt für den RG eine Lösung an, die ihm gestattet, ohne große Anstrengung und Aufwand auf der Warteliste für das Wohnheim I zu bleiben. Die RG würde außerdem so die Kontrolle über die Umsetzung behalten. Offensichtlich traut die RG dem RS nicht zu, das regelmäßige Melden im Wohnheim eigenständig zu koordinieren. Der RS stimmt diesem Angebot zumindest vordergründig zu.

Viele Ratschläge werden aus der **Perspektive der RG** formuliert wie z.B. im Gespräch „Therapie statt Strafe“. Diese Ratschläge enthalten Formulierungen wie „ich würde“, „ich glaube“, „ich denke“ etc.

[148]

RG muss auch stimmen, • das muss für dich auch stimmen. • Die Frage ist einfach
RS Ja Ja

[149]

RG nur, weil • • wir • uns ja halt überlegt haben, wie soll es hier weiter gehen, • ne?

[150]

RG • Und ich denk mir, wenn du • auf den • Platz wartest • • füür •
RS Hmhñ • Hmhñ

[151]

RG Therapie, dann macht es ja wenig Sinn ((1,4s)) jetzt nach, • meinetwegen,

[152]

RG Außenwohngruppen zu gucken. Ja
RS • • Hmhñ ((2s)) Ääh • vorm (Schwertherapie) •

[153]

RG Deswegen. • Deswegen.
RS komme ich direkt von hier aus ins [Klinik], Entgiftung. • • Und dann • von da

[154]

RS aus in diese Platz, • egal welcher Platz das ist und da vielleicht auch, wenn • es mir

[155]

RG Vielleicht.
RS gut geht • • Genau. ((1,2s)) Warum nicht? ((1,6s)) So steht das, • diese /

Ausschnitt aus dem Gespräch „Therapie statt Strafe“

Die RG geht in diesem Ausschnitt erneut auf den eigentlichen Gesprächsanlass ein. Sie stellt mit ihrer Formulierung das Team bzw. die Institution als „wir“ dar, die bestimmt bzw. sich die Frage stellen darf, wie es mit dem RS weitergeht. Die RG führt aus, dass bei der weiteren Zukunfts- und Hilfeplanung die anstehende Therapie berücksichtigt werden muss. Sie sieht keinen Sinn darin, den RS für eine Außenwohngruppe anzumelden, was als ein Ratschlag bewertet werden kann, auf eine Kostenzusage für eine Therapie in der Notschlafstelle zu warten. Der RS stimmt ihr zu und schildert etwas unverständlich und unkonkret seine Vorstellung vom weiteren Ablauf. Er kann aber die wichtigsten Orientierungspunkte benennen: „Komme ich direkt von hier aus ins Klinik, Entgiftung. Und dann von da aus in diese Platz, egal welcher Platz da ist...“ (Fl.152-155). Es ist nicht klar, ob die RG versteht, was der RS gemeint hat. Sie antwortet jedoch mit: „vielleicht“.

Betont wird häufig der **optionale** Charakter von Ratschlägen, wobei die institutionellen Rahmenbedingungen mit den damit verbundenen Anforderungen sowie Abhängigkeiten in allen Gesprächen „mitschwingen“ oder auch direkt thematisiert werden.

Die häufige Benutzung vom Modalverb „können“/„könnten“ ist ein weiteres Zeichen dafür, dass die Ratschläge als eine Option dargestellt werden. Ein Beispiel hierfür ergibt sich aus dem Gespräch „AWG“, in dem der Ratschlag (etwas plakativ) in der Form einer Möglichkeit bzw. Option dargestellt wird. Der RG beschreibt dabei seine Lösungsvorstellung sehr konkret. Der RS stimmt zwar oberflächlich dem Ratschlag des RG zu. Er berichtet aber im Anschluss, dass er sein Vorhaben nicht umgesetzt bzw. vergessen hat.

[583]

RG machst du, wie gehst du dann • damit um? Also eine Möglichkeit damit umzugehen

[584]

RG wäre, ist jaa • • ääh • • • so ne Gewohnheit werden zu lassen • jeden Tag zu einer

[585]

RG bestimmten Uhrzeit, sagen wir mal abends, • • mal den Blick darauf zu werfen, was

[586]

RG am nächsten Tag kommt, ne? • Machst du... Oder durch den Kopf... • Machst

RS Genau, ja ja ja ja Oder durch Kopf vollko/ • kommen lassen.

[587]

RG du das so? Das du... Okay • • Also sich, sich auf den nächsten Tag

RS Ja Ja ja Ja Ja Ich habe, ich habe heute äh

[588]

RG vorbereiten. • Já

RS gestern vergessen. • Wir haben ääh • ääh • übeer äähm • • •

Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“

Ratschläge, die sich auf **Verpflichtungen** jeglicher Art beziehen, ob Hinweise auf gesellschaftliche Konventionen auf der Verhaltensebene, Einhaltung von einrichtungsinternen Regeln oder gesetzlich verankerten Mitwirkungspflichten, können sprachlich eindeutig anhand bestimmter „Signalwörter“ wie „müssen“, „erwarten“ etc. identifiziert werden oder sie werden als vollendete Tatsachen „das heißt“ oder „es ist so...“ präsentiert.

Auffallend viele Beispiele für Ratschläge mit Pflichtcharakter lassen sich im Gespräch „AWG“ finden. Dabei werden die Ratschläge häufig in der Form von Hinweisen darauf erteilt, was der RS nicht tun sollte. Im Anschluss daran wird der RS in der Regel auf die Konsequenzen der Nichtbefolgung hingewiesen. Diese Form von Ratschlägen wird im Kontext der forensischen Vorgeschichte des RS verständlich und spiegelt die Einschränkung seiner Selbstbestimmung und Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung seiner Zukunft wider.

Im folgenden Ausschnitt erteilt der RG als eine Konsequenz aus den Angaben zum „Medizinischen Status“ den Ratschlag, „keine forcierten Anstrengungen jetzt in Richtung

Arbeit zu unternehmen“ (Fl.296-298). Er bekräftigt seinen Ratschlag mit: „Das wird nicht gehen. Das passt nicht zusammen“ (Fl.298). Der RS greift die Formulierung des RG auf und gibt ihm in seiner Annahme überschwänglich Recht, was etwas verwundert, denn er hat zuvor an mindestens zwei Stellen eine Arbeit als sein primäres Ziel für die nahe Zukunft angegeben. Er berichtet kurz von seinen Bemühungen in der Vergangenheit, seine Prioritäten durchzusetzen, was gescheitert zu sein scheint, und ratifiziert damit den Ratschlag des RG.

[296]
RG ((2,4s)) Das heißt • [Name]RS, • dass • • es noch einen Grund gibt • • ahm ((1,3s))
RG [k]
RS [k] *zieht die Luft hoch*

[297]
RG keine • • forcierten Anstrengungen in Richtung Arbeit jetzt zu unternehmen, das
RG [k] *schnalzt*

[298]
RG wird nicht gehen. Das passt nicht zusammen.
RS Nee dass www... Passt nicht zusammen. • Auf, auf

[299]
RG [k] *räuspert sich*
RS gar keinen Fall. • • Weil äääh ich hab äääh • mehrmals schon meine Prioritäten...

[300]
RG Hmh
RS • Aah eingesetzt, aber... ((2,2s)) ääh kam nuur äääh sage ich mal jetzt

[301]
RG Okay ((1,9s)) Wenn du ne Arbeit inn • • der Zukunft anstrebst, • •
RS nur Müll raus, ne?

Ausschnitt aus dem Gespräch „AWG“

Die Erteilung eines Ratschlags kann eine höchst komplizierte und riskante Angelegenheit sein, deren Gelingen oder Misslingen, d.h. deren Annahme oder Ablehnung von vielen Faktoren abhängt wie z.B. vom Zeitpunkt bzw. von der Phase des Gesprächs, von der Form des Ratschlags, von der Qualität der Beziehung zwischen RS und RG etc. Ein guter Ratschlag kann auf Widerstand stoßen, wenn er zum falschen Zeitpunkt oder in falscher Form präsentiert wurde (vgl. Hall 2014, S.102). Ist die Qualität der Beziehung zwischen RG und RS eher gering und ist z.B. die Frage der Kompetenz nicht abschließend geklärt worden, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass der Ratschlag eher abgelehnt oder nicht berücksichtigt wird. Diese Störungen können auch dann auftreten, wenn der Rat nicht von Ratsuchenden gesucht, sondern von Ratgebenden initiiert und ungefragt erteilt wird. Die Ratsuchenden können diese Vorgehensweise als einen ernsthaften Eingriff in ihre Autonomie betrachten und an ihrer

Handlungskompetenz zweifeln, was wiederum ihre Selbstwirksamkeitserwartung schwächen und die Hilflosigkeit fördern kann. Fast alle Ratschläge in meinen Aufnahmen wurden von RG initiiert und nicht von RS gefragt oder gesucht. Als Konsequenz darauf reagieren die RS entweder nur minimal und eher unverbindlich darauf, zeigen gar keine Reaktion oder lehnen den Ratschlag ab. An vielen Stellen entsteht der Eindruck, dass die Berücksichtigung und Umsetzung dieser Ratschläge eher unwahrscheinlich ist oder die Ratschläge nicht als solche erkannt werden, was die Beratungsleitungen ineffektiv erscheinen lässt.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Ratschläge überwiegend in indirekter Form als eine der möglichen und im Einflussbereich der RS liegenden Optionen präsentiert werden. Gleichzeitig aber werden die Mitwirkungspflichten der RS bei der Inanspruchnahme von institutioneller Hilfe immer wieder erwähnt, was die Freiheit der RS bei ihrer Entscheidung, einen Ratschlag zu befolgen oder zu ignorieren, zumindest teilweise beschränkt.

12. Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten

Ein Teil meiner Fragestellung bezieht sich auf die Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten in Beratungsgesprächen der Sozialen Arbeit. Anhand meiner Aufnahmen lässt sich eine Reihe von Gemeinsamkeiten identifizieren, die ich im Folgenden zusammenfassen möchte.

Die RG übernehmen im Prozess der Lösungsentwicklung eine dominantere Rolle, was für die Beratungen im institutionellen Kontext üblich ist. Die asymmetrischen Verhältnisse werden auf unterschiedlichen Ebenen deutlich wie z.B. persönliche Eigenschaften (unterschiedliche sprachliche Voraussetzungen), Zugriff auf Ressourcen (Kontakte zu Institutionen, Bereitstellen von Schlafmöglichkeiten, Möglichkeit von Hausverboten), unterschiedlicher Wissensstand (Ausbildung der RG, Erfahrung im Bereich der Wohnungslosenhilfe) und unterschiedliche Kenntnisse der persönlichen Situation (die Details werden von RS oft schrittweise preisgegeben) und die Abhängigkeit der RS von der Einschätzung der RG bei der Bewilligung der Hilfe. Zudem kann die Dominanz der RG bei der Erarbeitung von Lösungen damit erklärt werden, dass sie bereits bei der Problempräsentation eine aktivere Rolle übernehmen und Sachverhalte ansprechen, die dann für RS weniger problematisch erscheinen.

Bei der Entwicklung von Lösungen bilden die RG in der Regel eine „Allianz“ mit den RS, was sie durch das Personalpronomen „wir“ zum Ausdruck bringen. Diese bewusst oder unbewusst eingesetzte Strategie verfolgt zum einen das Ziel, dem/der RS die Hilfsbereitschaft des/der RG zu signalisieren, ihn/sie zu entlasten und zu ermutigen, seine/ihre Probleme anzugehen und

gemeinsam mit dem/der RG Lösungen zu entwickeln. Zum anderen hat diese „Allianz“ die Funktion der Kontrolle, die dem/der RG ermöglicht, im Hilfeprozess involviert zu bleiben und die Umsetzung von besprochenen Maßnahmen zu verfolgen. Im Gespräch „Wohnheim“ z.B., schlägt die RG dem RS als Lösung eine gemeinsame wöchentliche Kontaktaufnahme mit dem Wohnheim vor und bietet ihm an, die für eine Aufnahme erforderlichen Anrufe von ihrem Büro aus zu tätigen. Im Gespräch „Zwangsräumung“ z.B. unterscheidet der RG die Ebene der Planung, die er mit dem RS zusammen als „wir“ präsentiert und die Ebene der Umsetzung, die er eindeutig dem Zuständigkeitsbereich des RS zuordnet. Anders ist es im Gespräch „Wohnheim“, in dem die RG dem RS möglichst einfache Lösungen anbietet und ihre Umsetzung teilweise stellvertretend übernimmt.

Da fast alle Anliegen von RG initiiert und als potentiell problematisch thematisiert wurden, ist anzunehmen, dass auf Seiten der RS keine bzw. wenig Dringlichkeit bestand, diese Probleme zu lösen, bzw. lassen sich keine konkreten Hinweise darauf finden.

Die Verbindlichkeit von erarbeiteten und vereinbarten Lösungskonzepten ist von daher eher als gering einzustufen, was sich auch anhand sprachlicher Reaktion von Seiten der RS auf die Lösungsvorschläge erkennen lässt. Die RS in allen fünf Gesprächen reagierten oft auf Vorschläge der RG minimal und unverbindlich mit „hm“ oder „Ja“ bzw. „Ja, mache/n ich/wir“ etc. und auch ihre Intonation klingt oft eher beiläufig und wenig überzeugend.

Im Prozess der Lösungsentwicklung lassen sich in allen Gesprächen sowohl Zieldefinitionen (für das Gespräch und auch für die gesamte Maßnahme) als auch konkrete Handlungsplanungen (konkrete Lösungswege) mit teilweise sofortiger Realisierung des Vorhabens identifizieren. Die Herbeiführung von erarbeiteten Lösungen liegt theoretisch im Einflussbereich der RS, praktisch sind sie aber teilweise auf Unterstützung der RG angewiesen wie z.B. bei dem Analphabetismus im Gespräch „Wohnheim“ und/oder bei mangelnden Sprachkenntnissen wie im Gespräch „AWG“ und „Wohnheim“. Im Gespräch „AWG“ hat der RS nur eine eingeschränkte Handlungsfreiheit, da er gerichtliche Auflagen erfüllen und seine Kooperation bzw. Mitwirkung zeigen muss, um seine Resozialisierungsziele zu erreichen. Alle Interventionen gehen über die Dauer des Gesprächs hinaus, so dass bei der Lösungsentwicklung und der Planung der Realisierung von einem längeren Zeitraum ausgegangen wird.

13. Ausblick für die Praxis der Sozialen Arbeit

Die Beratungspraxis in der Wohnungslosenhilfe findet trotz der Niedrigschwelligkeit des Angebots in einem engen Korsett von institutionellen Rahmenbedingungen sowie in einem Spannungsfeld zwischen professionellen Anforderungen an die Sozialarbeiter/innen und meistens abweichenden realen Möglichkeiten statt. Dazu gehört der Kostendruck von Seiten des Kostenträgers, der sich in der knappen personalen Besetzung sowie unzureichender Finanzierung bemerkbar macht, oder die Mitwirkungspflicht, die bei mangelnder Kooperation negative Konsequenzen für Klient/innen vorsieht, oder die möglichen (offenen oder verdeckten) Widerstände in der Zusammenarbeit mit Klient/innen, deren Entstehung meiner Meinung nach nicht ausreichend untersucht wird, oder eine routinierte Beratungspraxis der Sozialarbeiter/innen mit manchmal zu engen, wenig flexiblen und institutionell vorgegebenen Lösungswegen. Diese Einflussfaktoren lassen sich sprachlich anhand konkreter Äußerungen und Reaktionen nachvollziehen. Die Gesprächsbeteiligten müssen dabei eine Reihe von widersprüchlichen Anforderungen bewältigen bzw. interaktiv bearbeiten.

Zum einen ist es die Verbindung von Hilfe und Kontrolle. Die Sozialarbeiter/innen müssen in der Lage sein, das Angebot von Hilfeleistungen mit ihrer kontrollierenden Funktion im Auftrag der Gesellschaft zu verbinden und diese sprachlich transparent zu vermitteln.

Da die Inanspruchnahme von Hilfe- und Beratungsleistungen teilweise an bestimmte Bedingungen geknüpft ist und eine Mitwirkungspflicht mit möglichen negativen Konsequenzen bei z.B. mangelnder Kooperation verbunden ist, sind die RS in ihren Entscheidungen bzw. Reaktionsmöglichkeiten eingeschränkt. Wenn sie sich z.B. in einer laufenden Hilfemaßnahme befinden, können sie nur bedingt ein Beratungsangebot ablehnen oder ihre eigenen Vorstellungen gegen die der RG durchsetzen, ohne das Risiko einzugehen, dass ihre Motivation u.U. in Frage gestellt wird. Ob Hilfesuchende sich kooperativ verhalten, schätzen die Sozialarbeiter/innen ein. Diese Machtverhältnisse wirken sich auf der kommunikativen Ebene wie folgt aus.

In Beratungssituationen (insbesondere mit eingeschränkter Freiwilligkeit wie im Gespräch „AWG“) sind die Bemühungen des RS besonders deutlich, die Sichtweisen des RG zu unterstützen, um besonders kooperativ zu wirken. Auch in anderen Gesprächen ist die Tendenz zu beobachten, dass die RS den Vorschlägen der RG eher zustimmen und wenig Widerstand (wenn, dann überwiegend passiv) leisten. In den Gesprächen „AWG“, „Wohnheim“, „Therapie statt Strafe“ kann z.B. beobachtet werden, dass die RS wiederholt eine Antwort präsentieren, die aus ihrer Sicht von RG erwünscht wird oder ein schnelleres Gesprächsende herbeiführen

würde. Im Verlauf des Gesprächs revidieren sie zum Teil ihre Angaben, wenn die Nachfragen und Vereinbarungen konkreter werden. Dieses Verhalten könnte außerdem auf unterschiedliche Zielsetzung im Gespräch hindeuten. Die Planung und Strukturierung der Hilfemaßnahme für das Ziel von RG steht gegenüber dem Wunsch der RS, ihre Kooperationsbereitschaft zeigen zu wollen und die Unterstützung der RG weiterhin in Anspruch nehmen zu können, obwohl sie keine dringenden Beratungsanliegen zum Zeitpunkt des Gesprächs vortragen.

Die RG unterliegen ihrerseits einer Nachweis- und Dokumentationspflicht gegenüber ihrem Arbeitsgeber, so dass ihr Spielraum, z.B. in Bezug auf Zeitplanung oder Gestaltung einer Intervention, ebenfalls eingeschränkt ist. Als Mitglieder einer Institution und Arbeitnehmer/innen müssen sich die Sozialarbeiter/innen an die Vorgaben ihres Arbeitgebers halten, um auch ihren Arbeitsplatz zu sichern. Wenn es z.B. den Vorgaben des Kostenträgers entspricht einen ausführlichen Hilfeplan zu schreiben und alle Leistungen zu dokumentieren, um die Finanzierung zu sichern sowie die Ausgaben zu rechtfertigen, können die Sozialarbeiter/innen diese Anforderungen nicht ignorieren und müssen bestimmte Themen mit RS besprechen, auch wenn diese von ihnen nicht als dringend bewertet werden.

Ein weiterer möglicher Widerspruch in der Beratung der Sozialen Arbeit ist die Behauptung von Kompetenz auf Seiten der RG, die mit der Stärkung von Kompetenzen bzw. Ressourcen der RS kollidieren kann. Gemeint sind die Erwartungen von Klient/innen an die Sozialarbeiter/innen, eine fertige Lösung für ihre Probleme präsentieren zu können. Im Gespräch „Wohnheim“ z.B. begünstigte die RG diese Annahme, indem sie auch die einfachsten Tätigkeiten wie das Führen eines Telefonats für den RS übernommen hat. Der RS akzeptierte diese Vorgehensweise bereitwillig, äußerte aber zuvor keine Bitte, dies zu tun. Weigern sich die Sozialarbeiter/innen, ein Problem zu lösen oder eine bestimmte Tätigkeit stellvertretend auszuführen, kann es zu (unter Umständen auch offenen) Widerständen und Zweifel an Kompetenzen der RG auf Seiten der Klient/innen kommen.

Die RG übernehmen in allen Gesprächen tendenziell eine dominantere Rolle, wobei die RS sich überwiegend abwartend und eher passiv verhalten. Dieses Verhalten kann aber auch damit erklärt werden, dass die RS fast keine eigenen, als dringend empfundenen Anliegen in die von RG initiierten Gespräche mitgebracht haben. Ihre (wenigen) Versuche, gegen die Dominanz der RG zu rebellieren oder eigene Vorschläge bei der Lösungsentwicklung einzubringen, werden von diesen zum Teil ignoriert. Dieses Verhalten auf Seiten der RG kann auch als eine Form des Widerstands im Gespräch bewertet werden.

Kritisch anzumerken wäre hier die Auswirkung dieser deutlichen Asymmetrie und Abhängigkeitsverhältnisse auf die Überwindung von Hilflosigkeit und niedriger Selbstwirksamkeitserwartung bei den RS, die in ihren Kompetenzen und eigenständiger Lösungssuche eher bestärkt werden sollen.

Eine weitere Besonderheit in der Beratung der Sozialen Arbeit besteht unter anderem darin, dass die Beratung sich nicht auf ein Anliegen beschränkt, sondern die gesamte Situation erfasst wird. Dabei werden sowohl Fragen beantwortet, die eine fachliche Ausbildung des RG voraussetzen, als auch alltägliche Probleme der RS. Konkret bedeutet das, dass auch Lebensbereiche thematisiert werden, die für RS als nicht problematisch oder nicht als dringend behandlungsbedürftig erscheinen. Diese Beratung ohne expliziten Auftrag müssen die RS aushalten, um ihre eigentlichen Anliegen bearbeiten zu können. In der Wohnungslosenberatung werden z.B. die Themenbereiche „Wohnung“, „Arbeit“ und „Finanzen“ von RS in allen Gesprächen als zentral und dringend bewertet. Die Bereiche „Soziale Kompetenzen, „Lebenspraktische Fähigkeiten“ und manchmal auch die „Familiäre Situation“ werden dagegen als weniger wichtig angesehen, was die RG nicht daran hindert, sie zu diesen Themen zu beraten. Hier stellt sich wieder die Frage nach Verbindlichkeit solcher Vereinbarungen und Effizienz der Beratung. Andererseits gehört genau dieses Vorgehen zum Spezifikum der Sozialen Arbeit, nach dem nicht nur konkrete Probleme gelöst werden, sondern auch deren Ursachen und die möglicherweise problematischen Umgangsstrategien thematisiert und die notwendigen Veränderungen im Verhalten angeregt werden sollen.

Nach dem humanistischen Menschenbild, das sich in der Sozialen Arbeit als Leitvorstellung durchgesetzt hat, werden die Klient/innen als autonome, sozial bestimmte und in eine soziale Gemeinschaft eingebundene Wesen gesehen, denen positiv eine grundlegende Veränderbarkeit, Emanzipierbarkeit und Selbstverantwortung unterstellt wird (Widulle 2012, S.53). Die Veränderungsbereitschaft auf Seiten von Klient/innen wird dabei als unverzichtbares Element von Interventionen der Sozialen Arbeit gesehen, die das Ziel verfolgen, die Ressourcen der Betroffenen zu nutzen und auszubauen, um sie dauerhaft von der Unterstützung des Hilfesystems unabhängig zu machen. Empowerment ist das Ziel einer akzeptierenden, ressourcenorientierten Sozialen Arbeit, das mit Hilfe einer Vielzahl von Methoden sowie einer intensiven Beziehungsarbeit erreicht werden soll.

Wenn man aber davon ausgeht, dass alle Menschen über eine Veränderungsbereitschaft verfügen, motiviert und selbstverantwortlich sind, steht das im Widerspruch zu dem Prinzip des „Forderns“, nach dem Klient/innen der Sozialen Arbeit zu einer Mitwirkung verpflichtet

werden und negative Konsequenzen bei Nichtbeachtung befürchten müssen. Diese Umstände deuten darauf hin, dass das Hilfesystem davon ausgeht, dass zumindest ein Teil der Klient/innen über keine Veränderungsbereitschaft verfügt und mit Androhung von Konsequenzen zur Mitarbeit bewogen werden müsste. Diese Einschätzung lässt sich teilweise auch in der Fachliteratur finden. Nach Widulle (2012, S.60). bleiben die Motivation, Veränderungsbereitschaft und Freiwilligkeit in der Realität „ein gut gepflegter Mythos“ der Sozialen Arbeit. Auch die zeitaufwendige Arbeit mit Ressourcen scheint in der beruflichen Praxis einer pragmatischen Hilfestellung und Verwaltung von Betreuungsprozessen zu weichen, was im Zusammenhang mit der Finanzierung von Hilfeleistungen steht.

Dabei resultieren die divergierenden Vorstellungen in der Theorie und die realen Gegebenheiten in der Praxis nicht unbedingt aus der mangelnden Motivation der Klient/innen alleine, sondern auch aus finanziellen, politischen, strukturellen anderen Gegebenheiten. Wie sich diese Gegebenheiten auf die Beziehung bzw. auf die Zusammenarbeit von Sozialarbeiter/innen mit ihren Klient/innen und damit letztendlich auf den Erfolg einer Intervention auswirken und wie sich ihre Kommunikation in diesem Kontext gestaltet, kann mit Hilfe linguistischer Forschungsmethoden eruiert werden. Es sind von daher weitere Untersuchungen nötig, um die von mir angesprochenen Themenbereiche sowie Besonderheiten in der Beratung der Sozialen Arbeit besser zu erforschen und konkrete Empfehlungen formulieren bzw. weiterentwickeln zu können.

14. Empfehlungen für die Praxis

Basierend auf den oben beschriebenen Besonderheiten in der Beratung der Sozialen Arbeit kann eine Reihe an Empfehlungen formuliert werden.

Im Umgang mit kommunikativen Anforderungen, die im Zusammenhang mit dem doppelten Mandat der Sozialen Arbeit stehen, also das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle umfassen, ist vor allem Transparenz auf Seiten der RG erforderlich. Die Erwähnung von Kontrolle erzeugt bei RS Druck und veranlasst sie dazu, ihre Kooperationsbereitschaft zu unterstreichen und ihre eigenen Impulse zugunsten einer passiven, zustimmenden Haltung zu unterdrücken, was genau dem Gegenteil von der ressourcenorientierten Sozialen Arbeit entspricht. In den Gesprächen „AWG“, „IHP“ und „Therapie statt Strafe“ erklären die RG zu Beginn ihres Gesprächs, welchen Zwecken ihr Treffen dient und welche Ziele darin erreicht werden sollen, was ihren Gesprächen einerseits Struktur und Klarheit verschafft, andererseits

veranlasst diese Information die RS ebenfalls dazu, ihren Verbleib z.B. in der Notschlafstelle zu rechtfertigen und ihre Motivation unter Beweis zu stellen. In meinen Aufnahmen berufen sich die RG überwiegend auf die zeitlichen und finanziellen Vorgaben ihres Kostenträgers, um die RS zu aktivieren und weniger auf deren ursprüngliche Wünsche und Ziele einzugehen. Eine eindeutige Antwort lässt sich auf diese Frage nicht finden. Sie muss vielmehr bei jedem RS individuell überlegt werden, ob und in welcher Phase der Intervention die Komponente der Hilfe oder die Komponente der Kontrolle hervorgehoben werden soll.

Die Behauptung von Kompetenz auf Seiten der RG kann im Widerspruch zur Stärkung von Kompetenzen sowie Ressourcen auf Seiten der RS stehen. Die Erwartungen der RS, ihre Probleme gelöst zu bekommen, stehen dabei den fachlichen Anforderungen der RG gegenüber, eine gemeinsame Lösung unter der Hinzuziehung von Ressourcen der RS zu erarbeiten. Die Kompetenz der RG könnte von RS in Frage gestellt werden, wenn diese sich weigern, ein Problem stellvertretend für die RS zu lösen. Dieses Dilemma könnte ebenfalls mit Hilfe von Transparenz in Gesprächszielen und mit Hilfe von methodischem Handeln gelöst werden. Motivierende und aktivierende Elemente zur Stärkung der Selbstwirksamkeitserwartung der RS sollen eingebaut werden.

Bei den Gesprächen handelt es sich um eine asymmetrische Kommunikation in vielerlei Hinsicht. Diese Asymmetrie spiegelt sich unter anderem im Verhältnis zwischen der Rollenbeteiligung von RG und RS im Gespräch wider. Dazu kommt die Abhängigkeit der RS von der Einschätzung der RG hinsichtlich der Kooperationsbereitschaft und Motivation der RS, die sie an den Leistungsanbieter bzw. Kostenträger weiterleiten und wovon ihr Verbleib in der Hilfemaßnahme abhängt. Die RG übernehmen eine eindeutig dominantere Rolle, was die Hilflosigkeit und Passivität ihrer RS begünstigen könnte. Die RS können z.B. dazu ermutigt werden, mehr Raum in Gespräch für sich zu beanspruchen und ihre Wünsche und Ziele stärker in den Vordergrund zu stellen. Auch zu dieser Frage müssen weitere Untersuchungen erfolgen, um die Auswirkungen von Macht und Abhängigkeit auf den Beratungs- und Betreuungsverlauf im Kontext der Sozialen Arbeit besser zu erforschen.

Bei der thematischen Ausrichtung beschränken sich die RG in meinen Aufnahmen weniger auf konkrete Anliegen der RS, sondern erfassen die Gesamtsituation nach einem teilweise standardisierten Verfahren („IHP“ und „AWG“). Die RG befragen dabei die RS zu unterschiedlichen Problembereichen und unterstellen ihnen damit Beratungsbedürftigkeit, die von RS in ihrer nachfolgenden Reaktion entweder bestätigt oder revidiert wird. Wird ein Problem von RS als behandlungsbedürftig anerkannt, können RG ihre Beratungsaktivität

fortsetzen. Wird ein Sachverhalt von RS nicht als problematisch bewertet, akzeptieren die RG in der Regel diese Entscheidung. Es kommt aber auch häufig vor, dass die RG ihre Lösungsvorschläge oder Ratschläge auch dann mitteilen, wenn die RS das angesprochene Problem nicht anerkennen.

In diesem Zusammenhang wird ein angemessener Umgang mit Widerständen im Gespräch wichtig. Dabei können diese sowohl auf Seiten von RS als auch auf Seiten von RG erscheinen und durch Reaktionen der Gegenseite eine u.U. destruktive Dynamik auslösen. Bei dem Umgang mit Widerstand im Gespräch ist ein genaues Zuhören und Eigenreflexion gefragt. Es gilt dabei, die Art des Widerstands rechtzeitig zu erkennen und ggf. geeignete Gegenmaßnahmen (wie ein gezieltes Ansprechen) zu ergreifen. Der Widerstand trat in meinen Aufnahmen mehrmals sowohl offen zutage, z.B. in der Form einer offen kommunizierten Ablehnung eines Vorschlags („IHP“ oder „Zwangsräumung“), als auch als minimale Reaktion oder Schweigen auf Seiten der RS bei unzutreffenden unterstellten Problemen oder unerwünschten Ratschlägen. Auch zeigten die RG eine teilweise ablehnende Haltung gegenüber den Vorschlägen der RS. Um einen angemessenen Umgang mit Widerständen in der Beratung der Sozialen Arbeit zu finden, müssten weitere detaillierte Untersuchungen auf der sprachlichen Ebene stattfinden.

Die Diskrepanz zwischen dem Menschenbild der Sozialen Arbeit und realen Gegebenheiten stellt eine weitere Herausforderung dar, die im Gespräch gemeistert werden muss. Die Erwartung, motivierte und kooperative Klient/innen bei ihrer eigenständigen Suche nach Lösungen unterstützen zu können, kann im Gegensatz zu einer stellvertretenden Übernahme und Vorgabe von Lösungen stehen, die aus unterschiedlichen Gründen wenig motivierte und inaktive Klient/innen manchmal erwarten. Diese Haltung sowie deren Ursachen gilt es zu überprüfen.

Schlusswort

In der vorliegenden Arbeit fand eine Auseinandersetzung mit der Frage statt, wie sich die Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten innerhalb des Beratungsgesprächs in der Sozialen Arbeit vollzieht und insbesondere, welche Rolle dabei die Erteilung von Ratschlägen übernimmt.

Insgesamt wurden fünf Gespräche in unterschiedlichen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe aufgenommen und mit Hilfe des Transkriptionsprogrammes „Exmaralda“ nach HIAT komplett verschriftlicht.

Die Transkripte wurden im ersten Schritt auf ihre thematische und ihre Handlungsstruktur hin analysiert. Die Elemente der Lösungsentwicklung und insbesondere die Ratschläge wurden gesondert markiert und einer Kategorie zugeordnet.

Die Beratung von wohnungslosen Menschen als besonders benachteiligte Randgruppe, die von vielfältigen Stigmatisierungsprozessen von außen betroffen ist und häufig eine niedrige Selbstwirksamkeitserwartung bis zur erlernten Hilflosigkeit aufweist, erscheint im Zusammenhang mit der Lösungsentwicklung besonders interessant. Die Anzeichen für das Erleben von Hilflosigkeit, Kontrollverlust, niedrigem Selbstwertgefühl lassen sich in allen Gesprächen anhand bestimmter Äußerungen oder auch durch prosodische Mittel wie z.B. eine leise Intonation oder unsichere, stockende Sprache identifizieren.

Im zweiten Schritt habe ich die Frage gestellt, ob die Aufnahmen als Beratungsgespräche bezeichnet werden können. Dabei gelangte ich zur Erkenntnis, dass in allen Gesprächen Beratungsaktivitäten vollzogen werden, wobei die ersten Phasen der Instanzeinsetzung und Etablierung der Beratungsbedürftigkeit bereits in den vorherigen Gesprächen vollzogen worden sein müssen. Die Initiierung der Gespräche (bis auf das Gespräch „Wohnheim“) sowie die Problempräsentation übernahmen in allen Gesprächen überwiegend RG, was eine Besonderheit in der Beratung der Sozialen Arbeit darstellt. Die RS zeigten mit ihrer Reaktion, ob sie diese als problematisch dargestellten Sachverhalte als solche anerkennen. Die Gespräche wurden darüber hinaus mit Hilfe einer Merkmalsmatrix anhand bestimmter Merkmale näher definiert und zueinander kontrastiert.

Trotz der Annahme, dass Ratschläge Hilflosigkeit von Klient/innen der Sozialen Arbeit fördern könnten und deswegen auf ein Minimum reduziert werden sollten, konnten sie in allen fünf Gesprächen in unterschiedlichen Formen nachgewiesen werden. Die Erteilung von Ratschlägen

ist aber weniger als eine gezielt gewählte Intervention der RG zu sehen, sondern eher als ein Teil der zwischenmenschlichen Kommunikation, die auch im Alltag in dieser Form vorkommt.

Die von mir identifizierten Ratschläge wurden überwiegend in indirekter Form (als Hinweis, als Informationsgabe oder eine hypothetische Situation) und seltener in direkter Form erteilt. Die unterschiedlichen Formulierungen von Ratschlägen bieten die Möglichkeit, Freiräume der RS flexibel zu bestimmen und ihnen damit das Gefühl zu geben, über die Annahme oder Ablehnung des Ratschlags bestimmen zu können. So können die Ratschläge generell, z.B. an Gruppen oder eine unbestimmte Person oder individuell, an RS mit ihrer individuellen Lage gerichtet werden. Viele Ratschläge werden aus der Perspektive der RG formuliert und als eine der möglichen Optionen dargestellt. Die RS stimmten diesen Ratschlägen im Großen und Ganzen zu, es entstand aber der Eindruck, dass diese Reaktion eher als unverbindlich und die Umsetzung als fraglich zu bewerten ist. Zudem wurden die Ratschläge auch dann erteilt, wenn die RS weder danach gefragt noch darum gebeten hatten.

Die Entwicklung und Verarbeitung von Lösungskonzepten ist tendenziell durch eine dominanteren Rollenbeteiligung von Seiten der RG gekennzeichnet. Es ist zum einen der Tatsache geschuldet, dass die Beratungsgespräche im institutionellen Kontext stattfinden, zum anderen, wurden vier der fünf Gespräche von RG initiiert, so dass die RS keine eigenen, als dringend empfundenen Anliegen präsentierten. Inwieweit dieses passive Verhalten auf die besondere Problematik wohnungsloser Menschen zurückgeführt werden kann, kann nicht abschließend beantwortet werden.

Die von mir beschriebenen Widersprüche und Herausforderungen in der Beratung der Sozialen Arbeit sowie deren Einfluss auf den Verlauf eines Gesprächs können sprachlich anhand konkreter Äußerungen oder Textausschnitte nachgewiesen werden. Sie bergen ein hohes Potential für Kommunikationsstörungen, die bei einem unangemessenen Umgang damit den Erfolg einer Intervention negativ beeinflussen können. Um diese Störungen rechtzeitig zu erkennen und behandeln zu können, müssen weitere Untersuchungen von Beratungsgesprächen in der Sozialen Arbeit erfolgen.

Literaturverzeichnis

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2013): Lebenslagen und Deutschland. Der vierte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Bonn.
- Belardi, Nando; Akgün, Lale; Gregor, Brigitte; Neef, Reinhold; Pütz, Thomas; Sonnen, Fritz Rolf (2011): Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung. 6. Auflage. Weinheim und München. Juventa.
- Brender, Barbara (1999): Hilflös Wohnungslos: „Erlernte Hilflösigkeit“ in der Sozialen Arbeit. Lage. Jacobs.
- Brinker, Klaus; Sager, Sven F. (2006): Linguistische Gesprächsanalyse: Eine Einführung. 5. Neu bearbeitete Auflage. Berlin. Erich Schmidt.
- Deppermann, Arnulf (2008): Gespräche analysieren. Eine Einführung. Wiesbaden. VS.
- Fiehler, Reinhard (2005): Gesprochene Sprache. In: Wermke, Matthias; Kunkel-Razum, Kathrin; Scholze-Stubenrecht, Werner (Hrsg.): Die Grammatik. Unentbehrlich für richtiges Deutsch. 7. völlig neu überarbeitete und erweiterte Auflage. Band 4. Mannheim. Dudenverlag. S. 1175-1256.
- Galuske, Michael (2005): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 6. Auflage. Weinheim. Juventa.
- Hall, Christopher; Juhila, Kirsi; Matarese, Maureen; van Nijmegen, Carolus (2014): Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice. London. Routledge.
- Heritage, John; Sefi, Sue (1993): Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers. In: Drew, Paul; Heritage, John (ed.): Talk at Work. Interaction in Institutional Settings. Cambridge. Cambridge University Press.
- Kallmeyer, Werner (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. In: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung (ZBBS), Jg. 1, H. 2., S. 227-252.
- Kinell, Ann Marie K.; Maynard, Douglas W. (1996): The delivery and receipt of safer sex advice in pretest counseling sessions for HIV and AIDS. Journal of Contemporary Ethnography. Vol. 24. No. 4. p. 405-437.
- Limberg, Holger; Locher, Miriam A. (2012): Advice in Discourse. Amsterdam. John Benjamins B.V.
- Lutz, Ronald; Titus, Simon (2007): Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe. Eine Einführung in Praxis, Positionen und Perspektiven. Weinheim. Juventa.
- Macho, Thomas (1999): Zur Ideengeschichte der Beratung. Versuch einer Einführung. In: Prechtel, Gerd (Hrsg.): Das Buch von Rat und Tat. Ein Lesebuch aus drei Jahrtausenden. München. Diederichs. S. 17-31.
- Nestmann, Frank (2007): Ressourcenorientierte Beratung. In: Nestmann, Frank; Engel, Frank; Sickendiek, Ursel. (Hrsg.): Handbuch der Beratung Band 2. Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen. Dgvt-Verlag. S. 725-737.
- Niehaus, Michael; Peeters, Wim (2014): Rat geben. Zu Theorie und Analyse des Beratungshandelns. Bielefeld. Transcript.
- Nothdurft, Werner; Reitemeier, Ulrich; Schröder, Peter (1994): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen. Gunter Narr.
- Paris, Reiner (2014): Der Ratschlag-Struktur und Interaktion. In: Niehaus, Michael; Peeters, Wim (Hrsg.): Rat geben. Zu Theorie und Analyse des Beratungshandelns. Bielefeld. Transcript. S. 65-91.
- Pick, Ina (2011): "Praxisnahe Erforschung von (Beratungs-) Gesprächen: Ablauf eines sprachwissenschaftlichen Forschungsprojektes". In: Graf, Eva; Aksu, Yasmin; Pick, Ina; Rettinger, Sabine (Hrsg.): Beratung, Coaching, Supervision. Multidisziplinäre Perspektiven vernetzt. Wiesbaden. VS. S. 69-71.
- Pick, Ina (2014): Beraten ist Sprechen. Eine linguistische Typologie zu Beratungsgesprächen in verschiedenen Handlungsfeldern. Skizze zum Sammelband. Köln. Unveröffentlichtes Manuskript.
- Pick, Ina (2015): Transkription. Transkribieren nach HIAT. Unveröffentlichter Vortrag, Projektseminar: Analyse von Beratungsgesprächen im Sozialen Recht an der Technischen Hochschule Köln, Köln, 26.03.2015.
- Schreiber, Thomas (2010): Individuelle Hilfeplanung in der Praxis. Psychosoziale Arbeitshilfen 27. Bonn. Psychiatrie-Verlag.
- Widulle, Wolfgang (2012): Gesprächsführung in der sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 2. Durchgesehene Auflage. Wiesbaden. Springer.

Zwicker-Pelzer, Renate (2010): Beratung in der Sozialen Arbeit. Bad Heilbrunn. UTB.

Internetquellen:

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. (2014): Zahl der Wohnungslosen. Keine Wohnungslosenstatistik in Deutschland – nur Schätzungen möglich.

http://www.bagw.de/de/themen/zahl_der_wohnungslosen/index.html [Zugriff: 18.06.2016]

Couture, Shari J.; Sutherland, Olga (2006): Giving advice on advice-giving: a conversation analysis of Karl Tomm's practise. In: Journal of Marital and Family Therapy. Vol. 32. No.3. p. 329-334.

URL: [http://www.sharicouture.com/pdf/Couture-1pp%20\(1\).pdf](http://www.sharicouture.com/pdf/Couture-1pp%20(1).pdf) [Zugriff am 05.08.2016]

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2014): Definition der Sozialen Arbeit.

<https://www.dbsh.de/beruf/definition-der-sozialen-arbeit.html> [Zugriff: 15.06.2016]

Rosenke, Werena (2016): Die Lebenssituation von Menschen in Wohnungslosigkeit und Wohnungsnot.

http://www.derparitaetische.de/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&t=1466929210&hash=b480f7a34b180d6646d1bfb4f98e5b33ad5985f5&file=fileadmin/dokumente/2016_armutsbericht/kapitel/ab2016_T2_Wohnungslosigkeit.pdf [Zugriff: 16.06.2016]